في علم النفس والصحة النفسية
في مجال الصناعة

اضطرابات البعد الانفعالي لعمال النقل العام المشكلين

دراسة ميدانية

قام بها :

الدكتور

محمد أحمد غالي

دكتوراه الفلسفة في الصحة النفسيه

بالاشتراك مع :

محمد عبد الله عبد اللطيف
الباحث الاجتماعي بهيئة النقل العام بالقاهرة

ملازم . صلاح عميرة علي
اخصائي اجتماعي بالقوات المسلحةالاحتياطية

بسم الله الرحمن الرحيم

اهـــداء

- الى كل العاملين في ميـــدان العمل والعمال .
- الى كــل المهتمين برفاهية الانسان كفرد دون اعتبــار لجنس أو لون او ثــروة .
- والى كل من اسهم في نجاح هذا الجهد المتواضع .

نهدي هذا البحث

الباحثون

شوال سنة ١٣٩١ هجرية
الموافق ديسمبر سنة ١٩٧١ ميلادية

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وتقدير

يرى الباحثون وهم يقدمون هذا البحث ان يتقدموا لذوي الفضل الكبير في المساعدة على إتمامه بخالص الشكر ، وعظيم الامتنان ، لما قدموه من خدمات ومساعدات كانت في الحقيقة هي المعين في وصول هذا البحث الى صورته الحالية .

ان هذه الصورة التي امتزجت فيها كل من الناحية العلمية بالناحية العملية وهما ناحيتان نرجو أن تكونا قد حققتا على خير وجه دراسة مشكلة البحث التي تهتم بدراسة الاضطرابات الانفعالية لعمال النقل العام المشكلين ، ودورها في علاقتهم بالجمهور ، قد افادت كثيرا من جهود ومعاونة عدد كبير من ذوي الفضل .

والباحثون اذ يقدرون الكثيرين ممن عاونوا في اتمام هذا البحث بالخدمات او بالمعلومات اللازمة أو بتسهيل أمور اجراء تجربتهم أو بتشجيعهم العظيم انما يقدمون لهم جزيل الشكر والامتنان .

هنا يعترف مقدمو هذا البحث بالشكر العظيم للسيد المقدم محمد صفي الدين حسين مدير ادارة العلاقات العامة للتوجيه المعنوي بهيئة النقل العام بالقاهرة الذي احتضن البحث من أول خطواته العملية والذي تابعه باستمرار بآرائه العلمية القيمة وتوجيهاته السديدة .

كما سهل لهم خطوات الحصول على المعلومات اللازمة من الهيئة . ويزيده الباحثون شكرا على معاونته في انجاز هذا البحث بتسهيل امكانيات الحصول على العينة المطلوبة ، وتسهيل استدعاء مفردات هذه العينة لاجراء الاختبارات والاستفتاءات اللازمة للحصول على المعلومات المختلفة للدراسة .

ويذكر الباحثون هنا شكرهم للسادة الاخصائيين الاجتماعيين بالهيئة الذين عاونوا في الحصول على العينة ونخص منهم الاستاذ ابراهيم ش رئيس قسم الخدمة الاجتماعية بالهيئة ، والاستاذ عزمي غبريال ، والا

محيي الدين ابراهيم ، والاستاذ جميل ميخائيل ، والسيدة رجاء عبد التواب ، وكل من تفضل بمساعدتنا منهم .

وكذلك يقدم الباحثون شكرهم للسادة موظفي التحقيقات بالوحدات المختلفة الذين اطلعونا على ملفات العمال موضوع الدراسة .

كما يقدم الباحثون شكرهم للسادة مندوبي العلاقات العامة بالوحدات حيث قاموا بعبء كبير في استدعاء العمال المختارين للعينة ، ووفروا المكان والزمان اللازمين لاتمام تجربة البحث .

واخيرا وليس آخرا يتقدم الباحثون بالشكر لكل من عاون او ساهم او ساعد في انجاز هذا العمل العلمي المتواضع ، من الزملاء واساتذة علم الاجتماع وغيرهم .

وفقنا الله دائما لخدمة وطننا العربي ، والبحث من اجله في كل مايتعلق بالناحية العلمية والتطبيقية ... بما يعود عليه بالنفع والخير .

والله ولي التوفيق

الباحثون

بسم الله الرحمن الرحيم

اولا :

المقدمـــة

- مقدمـة في مشكلة البحث
- الشركات الاحتكاريــة
- اثر تطور النقل العام في سلوك العمال
- مشكلات واجهت الجمهور من شركات النقل السابقة
- مشكلات في عهد مؤسسة النقل العـام
  - صحيـــة
  - اجتماعيـــة
  - نقابيـــة
- النقل العام بعد اسناد الاشراف عليه للقوات المسلحة
- الاسباب النفسية لسوء توافق العمال

مقدمة

مقدمة في مشكلة البحث :

لما كان مرفق النقل العام بالقاهرة من المرافق الحيوية التي تقوم بخدمة الجمهور عامة . ولما كانت العلاقة بين هذا المرفق وبين افراد الجمهور تتمثل في العلاقة المباشرة بين عمال الحركة وبين جمهور الراكبين ، لذا يمكن أن نـدرك اهمية الدور الكبير الذي يلعبه هذا المرفق في المجتمع .

والبحث الحالي حين يتجه الى دراسة الاضطرابات النفسية التي تؤثـر في علاقة عمال النقل العام المشكلين بالجمهور ، انما يهدف الى استخلاص العوامل التي تسبب هـذه الاضطرابات حتى يمكن بعـد ذلك وضع العـلاج العلمي السليم لهـا .

ونحن حين نهتم بالظروف النفسية والاجتماعية لفئة معينة من العمـال انما نحاول أن نشارك في نداء وحاجة مجتمعنا الى تحقيق اسلوب حياة أفضل في هذا المجتمع . ولعل مجتمعنـا اليوم الذي ينهج نهج الديمقراطية التعاونية يهتم اهتماما بالغا بالصحة النفسية للمواطنين ويزيد اهتمامه بطبقة العمـال الكادحين ، لان هذه الطبقة هي الطبقة المنتجة للبلاد ، وعليها يتوقف زيـادة الانتاج . ولذا نجد ان خصائص ومقومات مجتمعنا ترتبط كثيرا بأوضاع العمل وبعـلاقة العمال بالمجتمع الـذي يعيشون فيه ودورهم في بناء وتوجيه هـذا المجتمع . كما ترتبط هذه الخصائص بالفوائد المادية والمعنوية التي هي حصيلة جهود هؤلاء العمال وكفاحهم .

وعلى ضوء مبادئنا واسلوبنا في الحياة الصناعية ومقومات حياتنا الجديدة يمكن ان نحدد وضع العامل ومكانته في المجتمع ـ كما يمكن أن نحدد اطـار العلاقات بين العمال والادارة من جهة وبين العمال وظروف عملهم واسلوبهم في المعيشة من جهة اخرى .

وعمال النقل العام يمثلون مرفقا من أهم مرافق الخدمات بالدولة بل ومن اكبرها . وقد شملت هؤلاء العمال تطورات مختلفة ، ومروا بأوضاع وظـروف متغيرة ، وتعرضوا لاساليب متنوعة من المعاملة المادية والمعنوية .

والنقل العام كمرفق حيوي هام لايسعى لزيادة الانتاج الذي يدر ربحا طائـلا للمـرفق ولكنه يسعى الى تحقيق خصـائص المرفق العـام والتي يمكن أن تتلخص في ما يلي :

١ ــ يهدف المرفق الى المساواة بين جميع المواطنين في الحصول على الخدمة .
٢ ــ يهدف المرفق الى اداء خدمة عامة تشبع حاجة الجمهور دون تحقيق الربح .
٣ ــ يعمل المرفق بانتظام واطراد على زيادة هذه الخدمات .

ومن هذه الخصائص يمكن ان نلمس أن الدور الرئيسي لمرفق النقل العام انما يتمثل في خدمة الجمهور . ولا يمكن أن يشعر هذا الجمهور بهذه الخدمة الا اذا قدمت اليه بصورة يرتاح اليها ماديا ومعنويا . والمقصود بالصورة المادية هي الوسائل التي تستخدم في اداء هذه الخدمة ، أما الصورة المعنوية فهي جانب دراستنا من هذا البحث ، وهي المعاملة التي يلقاها الجمهور من ممثل المرفق في توصيل هذه الخدمة اليه ، وتحقيق العناية به عند تسلمها ، ونقصد به العامل نفسه سائقا كان أو محصلا .

ومن الطبيعي أن نجد أنه من الضروري أن يتحمل المسؤولون في مرافق الخدمات اعباء كبرى وتبعات عظمى عند توفير أحسن الوسائل المادية والمعنوية لتقديم الخدمات للجمهور .

فبالنسبة الى الوسائل المادية عليهم تبعة زيادة الاداء التي يحتاجها الجمهور بحيث يسهل تناولها للجميع ودون مشقة أو عناء . وبالنسبة للوسائل المعنوية فعليهم مسؤولية أن تقدم هذه الخدمات مع مراعاة تقدير شعور عمال المرفق والاهتمام بالعلاقة الايجابية بين مقدمي الخدمة والعملاء من الجمهور .

ومما لاشك فيه أنه لابد في كل مجتمع من شواذ مهما كان نوع هذا المجتمع . فبينما نجد ان الكثيرين من عمال النقل العام يقدمون الخدمة للجمهور بأحسن صورة ممكنة مراعين في ذلك شعور عملاء المرفق ويتعاملون معهم بتوافق وايجابية ، نجد ايضا أن بينهم من العمال من هم من غير المتوافقين مع الجمهور ، بل غير الاسوياء في علاقتهم وتعاملهم .

وفي هذا البحث نحاول أن نبحث عن دوافع السلوك اللاسوي لمثل هذه الفئة ، بحيث يسهل بعد ذلك علاج هؤلاء فتقدم الخدمة للجمهور بما يتناسب مع وضعها من معاملة العاملين في المرفق .

والبحث حين يدرس أمر العمال الغير متوافقين يأخذ في الاعتبار ان هناك كثيرين من الجمهور هم انفسهم من غير المتوافقين ، بل وقد يكونون هم أساس الكثير من المشكلات التي تنشأ أثناء تقديم الخدمة . وسنحاول أن نتعرض لكل هذه العوامل من وحي الدراسات التي سنقوم بها على فئة معينة من العاملين بالحركة من محصلين وسائقين بالنقل العام بالقاهرة . وقبل أن نتعرض للدراسة يجدر أن نقدم لبحثنا بدراسة عن تطور النقل العام بمدينة القاهرة حتى يمكن أن نتبين بعض العوامل التاريخية التي كانت ذات أثر فعال في خلق هذه المشكلة التي نحن بصدد دراستها .

الشركـــات الاحتكاريـــة :

ظلت الشركـات الاحتكارية تتصارع من أجل المصلحة الشخصيـــة دون الاهتمـــام بمصالح الجمهور او اداء نوع مناسب من الخدمة ، حتى كان صدور القرار الجمهوري رقم ١٣٦٠ في١٩٥٩/٨/٤ بتاميم كل شركات النقل للأتوبيس. وهكذا تكونت مؤسسة النقل العام لمدينة القاهرة . ثم اسقطت جميع الالتزامات الخاصة بالشركات السابقة بصدور القانون رقم ١٠٥ في ١٩٦٠/٥/٢٣ وتولى ادارة المؤسسة عندئذ السيد المهندس حسن شاكر ، وتلى ذلك وضع شركـة الترام تحت الحراسة ثم اسقاط التزاماتها وضمها لمؤسسة النقـــل العـــام . وهكذا تطورت هذه الشركات حتى اصبحت مرفقا واحدا يضمه مؤسسة واحدة بادارة واحدة . الا ان هذه الادارة بذلت مجهودات شتى لحل أزمة المواصلات وتوصيل الخدمة للجمهور بأحسن صورة ممكنة .

اثر تطور النقل العام في سلوك العمـــال :

في ضوء الظروف التي مرت بها شركات النقل العام والتطور التاريخي لهـــذه المرافق الحيوية الهامة في المدينة نستعرض هنا أثر هذا التطور علـــى سلوك العمال الذين مرت عليهم كل هذه الأزمات ومروا بخبرات مختلفة خلال عملهم مع الشركات المتعددة . فكثير من العمال الذين يعملون الآن في هيئة النقل العام قـــد عاصروا هـــذا التطور ، وكان منهم من عمل مدة لا تقل عن خمس سنوات في هـــذه الشركات دون ان يثبتـــوا في العمل هذا ، متعرضين بذلك للاستغناء عنهم في اية لحظة ، ومنهم من كان يعين ثم يفصل ثم يعين في شركـة اخرى ثم يفصل وهكذا حتى لاتتيح لـــه شركة واحدة فرصة التثبيت والتمتع بحقوق العـــامل المثبت ومنهم أيضا من عاصر التدخل المستغل لذوي النفوذ الذين كانوا يعينون اقاربهم ومعارفهم في مراكز لاتتناسب مع مؤهلاتهم وقدراتهم وخبراتهم مما كان يثير الحقد فيمن هم في مستواهم ولم يصلوا الى مراكزهم . وكذلك كانت تتدخل الوساطة والرشوة في ترقية أحد المحصلين أو السائقـــين الذين لم يمضوا في الخدمة اكثر من سنتين أو ثلاثة الى مفتشين او مراقبـــين بالحركة كل هذه الظروف يرجع انها اثرت تأثيرا كبيرا في تغيير مشاعر العمال الذين عاصروا هذا التطور فقد سار بجانب التطور التاريخي للشركات نفسها تطور اتجاهات سلبية في نفوس العاملين بهذه الشركات ويمكن أن نقول ان هذا التطور قد رسب في أذهان العمال أفكارا سيئة واتجاهات سلبية تجاه ادارتهم . وهكذا يكون لديهم استعداد للاستجابات السلبية والمشاعر العدائية التي قـــد تسهم في حياتهم ، وتبدو هـــذه الاستجابات والمشاعر أكثر ماتبدو في سلوكهم عامةسواء أكان هذا السلوك مايظهر من الفرد عند تعامله مع رؤسائه والمسؤولين بمكان عمله ، أو كان في تعامله مع الجمهور .

ولسنا بحاجة لان نقول هنا ان هذه الخبرات المتتابعة من توقع الفصل

تعني ان العمال في النسبة الغالبة منهم عاشوا فترة يتهدد فيها أهم مقومات أمنهم بصورة قد تكون كفيلة بتطور استجابات القلق النفسي الذي ينعكس في سلوكهم مع رؤسائهم من جهة ، وطريقة تعاملهم مع الجمهور من جهة اخرى .

ولقد ارتبط بذلك أن الكثير من المشكلات التي عانى منها الجمهور في وقت قريب قبل تأميم شركات النقل العام يمكن أن نستعرضها فيما يلي :

مشكلات واجهت الجمهور من شركات النقل السابقة : [1]

كما سبق أن بينا هناك عدة مشكلات نشأت أيام الشركات أدت الى سوء تكيف العمال وعدم توافقهم مع الجمهور وتنحصر هذه المشكلات فيما يلي :

١ ـ كانت سيطرة المصالح الشخصية والاجنبية هي كل مايهتم به اصحاب هذه الشركات ، مما دعاهم الى اتباع كل الوسائل التي من شأنها تحقيق هذه الرغبة والنزعة في السيطرة . وربما كان في ذلك مافيه من غرس اتجاهات نفسية لاشعورية ، ومشاعر سلبية لدى الجمهور ضد النقل عامة والعمال المشتغلين به خاصة . وقد يكون مسؤولا عن تحديد العلاقة بين الجمهور والعمال في ذلك الوقت ، كما ان مايحتمل من تطور كراهية مكبوتة ضد أصحاب الشركات لدى العمال كان له دور في تطور قلق العدوان المكبوت لديهم والصراعات النفسية تظهر آثارها في سلوك البعض منهم سلوكا عدوانيا نحو العملاء من الجمهور .

٢ ـ زادت نسبة العمال الاميين في شركات النقل وقد يكون هذا مما جعل العلاقات بين هؤلاء العمال وبين الجمهور سلبية غير متوافقة ، لايسودها الدقة في العمل أو المرونة في المعاملة بل يدفع اليها مشاعر الحسد والدونية التي تدفع للتعرض للجمهور بالعدوان في صور شتى يمكن ان تكون كلها مانعنيه بالسلوك اللاسوي غير المتوافق .

٣ ـ اهتم اصحاب هذه الشركات بالربح المادي مما ابعد النقل العام عن هدفه الاصلي وهو تحقيق افضل الخدمة للجمهور . كذلك دعاهم ذلك الى تعريض الكثير من العمال للأزمات . فكانوا يعينون العمال ثم يفصلون عددا كبيرا منهم قبل تثبيتهم ثم يعينون غيرهم وهكذا حتى لا يكون لهم جزء من الرعاية الاجتماعية أو الصحية التي يحددها القانون للعاملين بهذه الشركات [2] . وقد دلت البحوث في هذا الخصوص على انه في شهر واحد فصل ١١٢ عاملا من شركة واحدة .

---

(١) محيي الدين ابراهيم وآخرون : بحث لدراسة الظروف الاجتماعية بين عمال الهندسة بمؤسسة النقل العام سنة ١٩٦٤ .

(٢) محيي الدين ابراهيم وآخرون : مرجع سابق .

ربما كان هذا مدعاة للشعور بعدم ألامان وتهديد الحاجة للامن وخلق حالة من القلق توارثه الاجيال حتى اصبح طابعا مميزا للحياة لدى العمال في مؤسسة النقل العام . وكذلك ربما كان ذلك سببا في خلق نوع من القلق له اثر كبير في معاملة العمال للجمهور .

مثل هذه الاوضاع يغلب انها تؤثر في نفس العامل وتسبب له اضطرابات نفسية مزاجية مختلفة تنعكس في عمله اثناء علاقاته مع الجمهور . واثناء ادائه لعمله ، فينعدم الشعور بالامن ويضعف الانتاج ، وتبدأ روح التذمر والتمرد والسلبية والفوضى في الظهور على مسرح المجتمع الذي يتمثل في العلاقات المختلفة .

مشكلات ظهرت في عهد مؤسسة النقل العام واثرها في تكوين اتجاهات العمال :

حاولت مؤسسة النقل العام بالقاهرة العمل على علاج المشكلات السابقة ، إلا انه كانت تواجهها عوائق كثيرة حالت دون العلاج والحل . فمع جمود عدد السيارات التي تعمل في القاهرة يتزايد عدد السكان بطريقة متضاعفة بالنسبة الى سكانها الاصليين الذين يتكاثرون والى الطلاب الذين يفدون من شتى البلاد للتعلم في القاهرة والى العاطلين من المثقفين والعمال الذين ينزحون من شتى البلاد في الجمهورية للعمل في القاهرة حتى اصبح جمهور القاهرة يكاد في بعض الاوقات لايجد له مكانا في وسائل المواصلات . هذه الزيادة الناجمة عن الهجرة من الريف والحضر المصري الى العاصمة زادت اعباء المؤسسة لمواجهة مطالب جمهور غايته من الحضور للقاهرة أهداف تدعو لاستمرار الحركة والتنقل اكثر من الاستقرار والعمل ، أو البقاء في المسكن .

كذلك لم تهتم المؤسسة بدراسة حاجيات العمال الضرورية واستكمالها او ايجادها كما انها لم تنظم في ادارتها للمرافق بما يمكنها من التحكم في مجالات العمل الطبيعية والبشرية ويمكن ان نلخص هذه المشكلات في الآتي :

١ ــ عدم كفاية وسائل المواصلات لجمهور القاهرة مما خلق مشكلة الازدحام وما ينتج عنها من مشكلات اخرى يمكن أن تنحصر في عدم مواظبة الموظفين والعمال الذين يقيمون بعيدين عن مقر عملهم في الذهاب لاعمالهم في المواعيد المحددة ، الامر الذي يجعل عملاء المؤسسة في حالة استعمالهم لوسائل النقل ، يتعطلون عن أعمالهم .

كما تنحصر في عدم قدرة العامل المحصل أو السائق على أداء عمله بالاسلوب الذي يحقق له الراحة النفسية ، حتى أن العامل الذي ليس لديه المقدرة على تحمل احباطات العمل في هذا الجو المزدحم المشحون بالتوتر قد يعجز عن التعامل مع الجمهور بأسلوب مرن متوافق مع جمهور

يعاني احباط الازدحام وآلام الضيق في الاماكن المزدحمة ، وتوتر وقلق احتمال التاخير ، والتازم النفسي عند تعطل وسيلة النقل .

٢ ـ سوء توزيع شبكة مواصلات النقل العام بالقاهرة مما ادى الى عدم توفر السيارات في خطوط معينة وزيادتها عن الحاجة في خطوط اخرى .

ونشير هنا الى ان العامل الذي يعمل في خط مزدحم مريح ثم يعمل في يوم آخر في خط ينوء عن حمل الراكبين ، إنما يحاول الا يعمل في هذا الخط مرة اخرى والا فقد يتقبل التغيير على مضض فيشعر بالملل والضيق وهذا قد ينعكس في علاقاته المهنية اثناء العمل ، فهو يشعر بالفشل بعد النجاح ، والتعب بعد الراحة .

٣ ـ واجهت المؤسسة مشكلة عدم وجود قطع غيار السيارات مما تسبب في تعطيل عدد كبير منها وعدم الاستفادة منها رغم الحاجة الملحة لها . وطبيعي انه كلما قل عدد السيارات كلما زاد ضغط الجمهور وكلما أرهق المحصل او السائق مما يؤدي الى سرعة الاجهاد والتعب وهذا ايضا ينعكس في علاقاته المهنية اثناء العمل وبمعنى آخر فان طبيعة العمل تكفل سرعة ظهور أعراض الملل الى جانب التعب [١] .

٤ ـ صعوبة ادارة المؤسسة وعدم توفير حاجيات العمال المتعلقة بالعمل حيث لم يتبع المسؤولون الاسلوب الذي يحقق حماية العمال من اخطار العمل من جهة ، ومن بعض الجمهور الذي يعوقهم عن اداء عملهم من جهة اخرى . وكان هذا مما جعل هؤلاء العمال يشعرون بأنهم ليسوا موضع رعاية أو عناية من المسؤولين وكان لهذا الاثر الاكبر في عدم شعور العاملين بالنقل بالرضى المهني وباتباعهم الاساليب العدائية تجاه المرفق وتجاه الجمهور المتعامل مع المرفق . وهناك عدة نواحي شعر العمال بأثرها لديهم وكانت مما لاتوليها المؤسسة اي اعتبار أو اهتمام .. ومن هذه النواحي :

أ ـ الناحية الصحية :

كان العمال يعالجون بالمؤسسة الصحية العمالية وكانت هذه المؤسسة نظرا لكثرة المؤسسات والشركات التي تعالج عمالها فيها ، لاتؤدي خدمات علاجية كافية للعمال مما ادى الى كثرة شكواهم من العلاج .

ب ـ الناحية الاجتماعية :

لم يلق العمال الرعاية الاجتماعية التي تحقق لهم الشعور بالانتماء ، حيث كانت العلاقة بين العامل والمؤسسة تنتهي بانتهاء فترة العمل . ونحن

(١) د. أحمد عزت راجع : علم النفس الصناعي .

لا ننكر مساعـدة المؤسسة الاجتماعية التي كانت تؤديها للعمال اذا ماواجهتهم ازمة من الازمات كوفاة العامل أو أحد افراد اسرته أو كزواج ابنته أو عنـد دخوله السجن أو غيرها . كما كانت تصرف لهم المنح والسلفيات وغيرهـا . الا ان كل هذا يتم بالصورة السلبية بحيث يكون العامل بعيدا كل البعد عـن المؤسسة رغم مايلقاه منها من مساعدات .

ج ـ الناحيـة النقابيـة :

تعددت الروابط بمؤسسة النقل حتى كان لعمال الترام نقابة ولموظيفها نقابة اخرى ثم لعمال الاوتوبيس رابطة وهكذا بالنسبة للمفتشين وعمـــال الهندسة وغيرها مما ادى الى خلق روح التعب والتفكك بين العمال وأصبحت كل رابطة تنظر للاخرى بما تأخذ من حقوق أو بما يتصف بها اعضاؤها .

كل هذا نمى شعور العمال بعدم التعاون والسلبية سواء كان ذلك بـين العمال بعضهم ببعض او بينهم وادارة المؤسسة .

النقـل العام بعد اسناده الى اشراف القوات المسلحة :

مما سبق راينا كيف ان المشكلات تعددت وكيف أنه لم تتخذ خطـوات ايجابية لعلاج هذه المشكلات وكيف أن المسؤولين كانوا يقفون مواقفا سلبيـة جامدة أمامها ، كما تسبب هذا في غرس اتجاهات نفسية لا شعورية ومشاعر سلبية بين العمال والادارة من جهة وبين الادارة والجمهور من جهة اخرى وبين العمال والجمهور من جهة ثالثة . وبهذا أصبح هذا المرفق الهام يمثل مشكلة عميقة في المجتمع . لهذا رؤي اسناد ادارة المرفق للقوات المسلحة .

الاسباب النفسية لاستمرار عدم توافق بعض العمال رغم توحيد الخدمات:

رغم ان الهيئة كانت تقدم الخدمات الاجتماعية والاقتصادية والصحيـة والترويحية والتي من شأنها رفع مستوى العاملـين وتهيئة وسائل العـلاج النفسي لهم ، والعمل على خلق اسلوب التوافق النفسي والاجتماعي لديهم . وقد كانت هذه الخدمات تؤثر تأثيرا مباشرا في ظروف العمل وأحوال العمال الا أنه بالرغم من تلك الخدمات الموحدة ـ ورغم استقرار الكثير من العوامـل المؤثرة على العمال نجد أن هناك نسبة معينة لاسوية في سلوكها غير توافقية في عملهـا ، بمعنى أنها كثيرا ماتثير المشاغبات مع الجمهور وكثير مـن هـذه النسبة مايتكرر ضده شكاوى الجمهور . فقد تقدم أكثر من ثلاث شكاوى ضد عامل معين خلال اسبوعين متتاليين واكثر من عشر شكاوى ضد عامل آخـر خلال اربعة شهور . وكلها شكاوى من اعتداءات من سائق أو محصـل . وقد يكون هذا الاعتداء بالضرب وقد يكون بالسب . وهذان هما ابرز أنواع عدم التكيف مع الجمهور ، كما نعنيه في هذا البحث ، أو هو التعريف الاجـرائي للعامـل المشكـل .

اذن لماذا نجد هذه النسبة الضئيلة من عمال الحركة تثير المشاغبات والعداءات بينها وبين العملاء الراكبين رغم توحد اغلب الظروف الاجتماعيــة او الاقتصادية أو المهنية التي يعيشون فيها مع جماعة لايتكرر منها مثل هــذا العدوان على الجمهور من نفس فئة العمال .

الجواب على ذلك أن البحث الحالي يرجح انه يرجع الى وجود تكويــن نفسي معين مسؤول عن سوء العلاقة بين العامل وبين الجمهور . هذا التكوين النفسي يمكن ان يتمثل في الاضطرابات النفسية بأشكالها المتعددة لدى هذه الفئة من العمال وهذا هو موضوع دراستنا في هذا البحث وهو باختصار محور المشكلة التي نبحث لها عن اسباب .

الفَصْلُ الأوَّلُ

١ ــ اهمية البحث وهدفــه :

- أهميــة البحث
- هــدف البحث

٢ ــ الاسباب التي أدت الى اختيار المشكلة :

- الاحسـاس بالمشكلة
- أسس اختيار المشكلة

٣ ــ طبيعة المشكلة واثرها ودراستها :

- العوامل المؤثرة في العامل
- أهم خطوات منهج البحث
- نوع الدراســـة
- مصادر البيانات الخاصة بالدراسة
- الادوات المستخدمة في جمع البيانات

٤ ــ حجم المشكلــة :

- حجم عمال الحركة بالهيئة
- حجم الشكاوى من العمال المشكلين

أهميــة البحث وهدفــه

اهميــة البحث :

ان اهمية بحثنا هذا تبدو واضحة في اهتمام الراي العام بالقاهرة بمشكلة هذا البحث . وقد اثيرت الكثير من الموضوعات والمناقشات حول موضوع علاقة عمال النقل العام بالجمهور حتى انه قد زاد اهتمام الكثير من وسائل الدعاية والنشر بهذا الموضوع .

فكثيرا ما نقرأ على صفحات الجرائد والمجلات بعض الصور المعبرة عــن شكاوى الجمهور وبعض المسؤولين .. تجاه فئة معينة من عمال النقل العام . وكيف أن بعض هؤلاء العمال يعاملون الجمهور معاملة سيئة .. وهي معاملــة قد تأخذ طابع الاعتداءات سواء أكانت بالسب والاهانة أو بالضرب والعدوان .

وقــد احتل هذا الموضوع منذ وقت قريب جزءا كبيرا من بعض البرامج الاذاعيــة حتى أن الاذاعة قد أولت هذا الموضوع اهتماما في برنامج « علــى الناصية » وقــد ساهم الكثيرون من المسؤولين عن المرفق في مناقشة هــذه المشكلة ، والــرد على شكاوى الجمهور وعبروا عن رأيهم وتوصياتهم لعــلاج هــذا الموضوع .

إلا أن هذه المناقشات تبحث في المشكلة من الناحية الشكلية ــ باعتبــار أن الناحية الشكلية هي الاسلوب الذي ينهجه بعض العمال في عملهم واحتكاكهم بالجمهور ــ إلا ان هذا ليس دليلا قاطعا على ان الموضوع يعتبر حقا مشكلة تحل بانسب الطرق . ولهذا فمثل هذا الموضوع الحيوي في حاجة الى دراسة مــن نوع معين ، دراسة مبنية على الأسس والمناهج والأساليب العلميــة وتحليل العوامــل التي تؤدي الى وجود المشكلــة وهي العوامل التي يمكن ان تنقسم الى قسمــين :

آ ــ عوامل تتصل بالفرد ذاته أو العنصر الذي يتسبب عنه مشكلات معينــة وهو العامل نفسه ويحددها البحث بالعوامل الذاتية ــ وتشمل هــذه العوامل الناحية الوراثيــة ــ والقدرة العقليــة ــ والقدرة الجسميــة والحالــة النفسية .

ب ـ عوامل أخرى تتصل بالبيئة التي اثرت في تطور النمط السلوكي للفرد وتسمى هذه العوامل بالعوامل البيئية وتشمل كلا من الناحية الاسرية ، والحالة الاقتصادية ، والمستوى الثقافي وعلاقات العمل والعلاقات الخارجية .

ومن هذا يمكن معرفة اثر هذه العوامل الذاتية والبيئة في سلوك العمال ، وهل ينشأ نتيجة الخلل في بعضها اضطرابات نفسية من نوع معين ؟ وما هو هذا النوع من الاضطراب ؟

والمرجح أن العوامل الثقافية الحضارية والتي تشمل العادات والتقاليد والقيم والمعايير الاجتماعية تؤثر تأثيرا كبيرا في اتجاهات الافراد ـ بل في صحتهم النفسية .

فالفرد الذي يكتسب من بيئته معايير واتجاهات لاتتفق مع معايير واتجاهات وقيم المجتمع لايتوفر له غالبا أن يكون انسانا سويا يتمتع بصحة نفسية ، اذ انه بمجرد اصطدام المعايير التي اكتسبها بالمعايير الموجودة في المجتمع والتي قد تستنكر معايير هذا الفرد يشعر بالاحباط ، وتبدأ الصراعات النفسية تلعب دورا كبيرا في توجيه الفرد ـ ويعيش في حالة من التوتر لاتخف الا بظهور عرض مرضي ـ وعندئذ يصبح التعامل بالنسبة لهذا الفرد تعاملا سلبيا ولا توافقيا .

ولهذا لايهمل هذا البحث ان نضع مكانا هاما لهذه المعايير والقيم الاجتماعية والتي قد تكون سببا في تكوين الاضطراب النفسي لدى العينة موضوع البحث ويمكن أن تبدو أهمية البحث حين نحاول أن ندرس هذه الفئة الغير متوافقة اجتماعيا دراسة نفسية علمية ثم نفسر سلوكها الذي تنهجه في تفاعلاتها وديناميتها المستمرة . كما نحاول أن نفسر الدوافع النفسية الشعورية واللاشعورية التي قد تكون مسؤولة عن هذا السلوك ، حيث تكون هي المؤدية الى تكوين الاضطراب النفسي ، وبعدئذ يمكن اقتراح الحلول السليمة والعلاج الصحيح لجعل هذه الديناميات المهنية ايجابية .

ونحن نجد أيضا أن عمال النقل العام يشتغلون بأعمال هي بطبيعتها تحتم العلاقات الدائمة والتعامل المتكرر مع الآخرين ، ولذا نجد ان المشكلين من الذين يعانون مشكلات اجتماعية او اقتصادية او مهنية أو الذين لايتمتعون باستقرار نفسي معين في مجتمعهم الاسري أو المهني يبدو بوضوح سلوكهم اللاتوفقي اكثر من غيرهم من الذين يحترفون أعمالا أخرى .

ولا شك أن موضوعا كهذا يمثل مشكلة حيوية في المجتمع ـ ذات صلة مباشرة بالجمهور ويهم المسؤولين الذين يعملون على توفير الراحة وتوصيل الخدمة بأحسن صورة وأطيب وجه ، لابد أن يكون له أهمية كبرى ـ حتى أن علاج مشكلة عدم توافق البعض من العمال أو الجمهور انما يعود بالنفع على المجتمع ككل . وعلى المرفق بوجه خاص حيث يستكمل هذا المرفق خصائصه

في اداء الخدمة للجمهور ـ كما يمكن الجمهور من المساهمة بما عليه من واجبات مادية ـ والعاملين بما عليهم من واجبات معنوية .

هـــــدف البحث :

ذكرنا فيما مضى اهمية البحث وقلنا ان البحث يعالج مشكلة يعاني منها العمال حيث أن سوء التوافق قد يكون سببه هو الجمهور نفسه وليس عمـال النقل العام وذكرنا كيف ان البحث يهتم بدراسة هذه المشكة دراسة علميـة نفسية بحيث يمكن معرفة الاضطرابات النفسية ذات الصبغة الانفعالية والتي تؤدي الى تكرار المشاحنات والمشاغبات وسوء التوافق مع الجمهور ، ومعرفة ما اذا كان هنــاك دخل للعوامل الاقتصادية والاجتماعية والمهنية والعوامل الثقافية الحضارية في تطور هذا الاضطراب أو أن هناك تكويناً نفسياً معيناً هو المسؤول عن توجيه الافراد نحو عدم التوافق ـ وذكرنا أيضا ان علاج مثل هذه المشكلة انما يعمل على زيادة الانتاج بمعنى أنه كلما زاد توافق عمال النقل العام مع جمهور العملاء كلما استطاع العامل ان يؤدي عمله كاملا ، وبالاسلوب الذي يحقق له الراحة النفسية حين يشعر بانه يؤدي ماعليه من واجبات سواء أكانت واجبات تجاه الهيئة التي يتمتع بامتيازاتها او تجاه الجمهور الذي يعمل مـن أجل راحته وخدمته ، ويشبع في علاقته به حاجته النفسية والاجتماعية للحب والامانـة والنجاح .

كما أن علاج هذه المشكلة يترتب عليه خلق أسلوب من التكيف المهنـي افضل للعمال موضوع البحث ـ فيحقق قدرة الفرد على التواؤم مع نفسـه ومع بيئته الاجتماعية سواء أكانت في المنزل او في المهنة أو في حياته الاقتصادية أو الدينية أو السياسية .

كذلك يترتب على حل هذه المشكلة رضاء الجمهور على النقل العام الممثل في شخص العامل سواء أكان محصلا أو سائقا ـ وهذا الرضى ينعكس علـى العمال فيشعرون أيضا بالرضى المهني ويعملون دون ملل أو ضيق أو توتـر او قلـق . ونذكر هنا الهدف الذي يسعى اليه الباحثون من هذا البحث . .

يسعى البحث في ضوء مايحققه من نتائج الى توفير سبل خلق اسلـوب تكيف ايجابي أفضل لدى عمال النقل العام المشكلين « وسيأتي ذكر تفسير من هم هؤلاء العمال فيما بعد » بحيث يتوافقون توافقا ذاتيا وتوافقا اجتماعيا يبدو اثره في محيط عملهم المهني مع جمهور العملاء .

المقصود بالتوافق الذاتي : [1]

المقصود بالتوافق الذاتي هو رضاء الفرد نفسه وثقته فيها بحيث تنساب حياة هـذا الفرد خالية من المؤثرات والصراعات النفسية التي تقترن بمشاعر الذنب والقلق والضيق والنقص والرثاء للذات .

---

(١) دكتور احمد عزت راجح علم النفس الصناعي ص ٤٤٧ .

ومن الاسباب الرئيسية لهذا النوع من التوافق اشباع الفرد لدوافعه المختلفة بصورة ترضي الفرد والمجتمع في آن واحد أو على الاقل لا تضر بالغير ولا تتنافر مع معايير المجتمع .

هذا من ناحية التوافق الذاتي ويرمي البحث الى تحقيق هذا النوع من التوافق لدى عمال النقل موضوع البحث ، وذلك اذا استطاع ان يكشف عن ديناميات سوء التوافق بحيث يتيح الفرصة أمام كل راغب في الاصلاح لعلاج العمال من هذه الديناميات بقدر المستطاع .

ما هو المقصود بالتوافق الاجتماعي : (١)

المقصود به هو قدرة الفرد على عقد صلات اجتماعية راضية مرضية مع من يعاشرونه أو يعملون أو يتعاملون معه من الناس ــ صلات لاينشأ عنها الاحتكاك والمشاقة والتشكي والشعور بالاضطهاد ودون أن يشعر الفرد بحاجة ملحة الى السيطرة أو العدوان على من يقترب منه أو برغبة ملحة في الاستجماع الى اطرائهم أو استدرار عطفهم عليه أو طلب المعونة منهم .

والشخص المتوافق مع المجتمع اقدر على ضبط نفسه في المواقف التي تثير الانفعال . فلا يثور ويتهور لاسباب تافهة أو صبيانية ــ ولا يعبر عن انفعالاته بصورة طفلية فجة ــ ويوصف لذلك ــ المتوافق مع المجتمع بانه « ناضج انفعاليا »(٢) .

رأينا كيف أن البحث يهدف الى خلق نوع من التوافق وبينا المقصود بنوعي التوافق سواء الذاتي أو الاجتماعي .

الاسباب التي أدت الى اختيار المشكلة

الاحساس بالمشكلة :

يلاحظ الناس أحيانا أثناء ركوبهم احدى الاتوبيسات بالقاهرة ان السائق قد أثار حوالي اربع مشاغبات في آن واحد دون حدوث مايدفعه الى هذا من الجمهور وقد نلاحظ في نفس الوقت أنه يحمل ميولا عدوانية تصدر منه في كل لحظة ــ فاذا ما وجد أمامه سيدة تعبر الطريق مثلا سبها بألفاظ نابية ، واذا ما وجد سيدة تحمل ابنها قد تباطأت في الركوب أو النزول كرر نفس السب ، واذا تخطى احدى المحطات ولم يقف عليها ــ وعابه احد الراكبين هم

---

(١) د. أحمد عزت راجح مرجع سابق ص : ٢٢٧ ، ٢٢٨ .

(2) Hurlock, E., Human development Ch - 10 Mc. Graw Hill Book Campany INC .

بالاعتداء عليه مدعيا بأنه حر ـ يفعل ما يريد .. الى غير ذلك من اساليب الاستجابة للمثيرات المختلفة والتي تظهر في ناحية واحدة ـ هي العدوان بالسب واللعن الى غير ذلك . هنا يتساءل من يشتغل بمثل هذه الدراسة :

١ ـ هل هذا نمط سلوكي تعوده الفرد منذ بدء عملية التنشئة الاجتماعية ؟ أو نتيجة لها ؟

٢ ـ هل هذا السلوك يرجع سببه الى اضطراب وضغوط يعانيها في الحالة الاقتصادية ؟

٣ ـ هل هذا يرجع الى ان مثل هذا الرجل غير عادي في ظروفه الاجتماعية كأن يكون متزوجا من اكثر من واحدة أو لديه أولاد كثيرون ضاعت شخصيته بينهم أو ضاق بهم ذرعا أو ما الى ذلك ؟

٤ ـ هل ظروف العمل نفسها والعوامل المؤثرة عليه منه كالاجر ـ ومعاملة الرؤساء ـ والاجازات وغيرها مما يتعلق بالعمل هي المسئولة عن ذلك ؟

٥ ـ هل يرجع هذا الى سلوك افراد من الجمهور وكثرة احتكاكهم به ؟

٦ ـ أم أن ذلك يرجع الى عدم شعوره بالرضى المهني ـ كأن يكون هذا السائق ممن كانوا يتمنون العمل في مهنة اخرى وفشل في الوصول اليها فعانى درجة من الاحباط ادت الى ذلك ؟

هذه بعض الاحتمالات والفروض التي تبرز لكل باحث في الدوافع التي تؤدي الى عدم التوافق الاجتماعي بهذه الصورة .

ان البحث يرجح أن مثل هذا الرجل يعاني درجة من الاضطراب النفسي .. ولكن ماهو هذا الاضطراب وما هي عناصره ؟ وكيف يؤدي الى عدم التوافق ؟ اننا نعرض هذه الفروض للبحث والدراسة لعلنا نستطيع ان نصل الى حقائق علمية نتبين فيها هذه الاضطرابات . حتى نستطيع أن نعمل على المساهمة في علاج مثل هذا الاسلوب اللاسوي من التوافق المهني .

وعلى هذا فقد تم اختيار هذه المشكلة . والتي سميت .. بالاضطرابات النفسية واثرها في علاقة عمال النقل العام المشكلين بالجمهور ...

وكانت الاسس التي تم على ضوئها اختيار هذه المشكلة موضوعا للبحث :

١ ـ احساس الباحثين بالمشكلة حين لوحظت الظاهرة تتكرر وتتكرر حتى اصبحت حديث الراي العام بالقاهرة فترة طويلة من الوقت . وقد سبق أن بينا أن الاذاعة والتلفزيون ووسائل النشر المختلفة كثيرا ماتعرض صورا لهذه المشكلة .

٢ ـ اهمية المشكلة بالنسبة للجمهور في القاهرة ـ وبالنسبة لهيئة النقل العام والاقتناع بفائدة هذا البحث للمجتمع القاهري وللهيئة في تحقيق اغراضها واهدافها المختلفة .

٣ ــ لم يسبق بحث هذه المشكلة من قبل ــ فكل ماتم بشأنها هو المناقشات الشكلية ومحاولة حلها شفويا شكليا دون الاستناد الى الاسس العلمية السليمة لبحث ديناميتها ورسم مخطط حلها .

٤ ــ روعي في البحث أن يتم خلال مدة معينة ــ كما روعي أن تكون العينة ممن قدم ضدها شكاوى خلال مدة معينة وتحددت هذه المدة بأربعة شهور هي الاخيرة من عام ١٩٦٤ ، أول شهر من عام ١٩٦٥ .

ولقد كان لاختيار هذه الشهور مبررات من أهمها انها اقل الشهور ازدحاما بالقاهرة ، وابعدها عن شدة الحرارة .

هذه هي الاسس التي تم بناء عليها اختيار هذه المشكلة وبحثها بحثا نفسيا علميا .

وقد رأى الباحثون أن تصاغ هذه المشكلة على شكل فروض يحاول الباحثون التحقق من صحة أي فرض من هذه الفروض ، وهذه هي التي حددت لنا اسلوب العمل والادوات التي نحن بحاجة لاستخدامها ، والمنهج الذي يمكن اتباعه والسير عليه في البحث .

طبيعة المشكلة واثرها

ان المشكلة التي نحن بصدد بحثها في هذا المجال هي الاضطرابات النفسية المحتملة لدى بعض عمال النقل العام والتي تؤدي بدورها الى خلق مشكلات سوء توافق بين هؤلاء العمال وبين الجمهور . ونريد أن نشير هنا الى العنصر الاول من المشكلةاو العنصر الذي يؤدي الى المشكلة ، هذا العنصر هو الاضطراب النفسي ، او الاضطراب في البعد المزاجي لدى هذه الفئة من العمال .

ويعرف الباحثون الاضطراب النفسي بانه شكل من اشكال الاستجابات المعتادة اللاسوية سواء الانفعالية او الفكرية التي تدل على أن البعد الانفعالي للفرد غير عادي ــ بمعني أن الفرد يعاني درجة عالية من الاضطراب في البعد الانفعالي المزاجي يمكن أن يأخذ احدى الصور الآتية :

آ ــ التطرف في القلق الصريح .
ب ــ التطرف في عدم الاستقرار الانفعالي .
ج ــ التطرف في التأرجح الانفعالي .

أو ما يمكن أن يدخل تحت هذا جميعه من أشكال السلوك اللاسوي الذي يمكن أن يستدل عليه من طريقة الفرد في التكيف مع الهيئة التي يعيش فيها ــ والتي تدل على أنه يعاني درجة عالية من الشعور الزائد بالعجز وعدم الثقة ، وهي أيضا متغيرات يمكن قياسها بدرجة لاباس بها من الدقة لو توفرت الادوات الصادقة الثابتة لقياسها .

والمشكلة التي نحن بصددها مشكلة العامل الغير قادر على تكوين علاقات ايجابية مع فئة معينة من الناس اثناء تفاعله مع هذه الفئة ـ وحين نذكر طبيعة المشكلة وتفسيرها يجب أن نضع في اعتبارنا أن هذا العامل ما هو الا كـائـن بشري لـه آماله وانفعالاته وأحاسيسه ومطامعه ، وقد وجد أن هناك بعض **العوامل التي يمكن ان تؤثر نفسيا على هذا العامل** . هذه العوامل لا تـرتبط بطبيعة عمله فحسب نذكر بعضها كمثال ، ونحن حين نذكرها انما نقصد بذكرها علاقته بالعمل دون الظروف الاخرى **والتي منها** :

١ ـ اختيار العامل للمهنة المناسبة [١] ومعنى هذا ان يختار للعامل العمـل الذي يتناسب مع قدراته واستعداداته وتكوينه الطبيعي ومهاراته . فمما لاشك فيه أن الناس يختلفون فيما بينهم في قدراتهم العقلية والحركية فوضع العامل في عمل يحتاج الى قدرة عقلية أكبر يجعله يشعر بالعجز والضعف والاحباطات المختلفة التي تجعله يسلك سلوكا شاذا غير طبيعي ازاء هذا العمل ولا يمكن ان يؤدي الى انتاج أو يقوم بواجبه في هذا العمل كذلك الحال بالنسبة للعامل الذي يوضع في عمل يحتاج الى قدرة حركية كبرى وليس لديه هـذه القدرة ـ فلا يمكن أن يقوم بدوره في تحقيق الانتاج في هذا العمل علاوة على مايسببه له ذلك من آثار نفسية مرضيةـ ولهذا فيجب مراعاة قياس هذه القدرات والاستعدادات والميول حتى يمكن التوفيق بين ما يرغبه هذا العامل من عمل وبين طاقاته وقدراتهالتي تسمح بأداء عمل معين كما يحتاج هـذا الى عملية التوجيه المهني الذي يتلاءم واستعداداته .

٢ ـ ظروف العمل [٢] ولا يمكن ان نتناسى أثر ظروف العمـل على العامـل ـ فالمجال المهني الذي يعيش فيه العامل له أثر كبير في توجيه تفاعلاته ، وسواء أكان هذا المجال بشريا أو ماديا . وبديهي أن المجال البشري هـو الاشخاص من المسؤولين والاداريين والرؤساء والجمهور وما ينشأ بينهم من علاقات خاصة بالعمل ـ وبتطبيق قوانين هذا العمل . وسواء كانت هذه العلاقات مباشرة أو غير مباشرة أما المجال المادي فهو مايحيط بالعامل من عناصر مادية تؤثر في انتاجه وعمله فالضوء ودرجة الحرارة ونوع الآلة والادوات التي يستخدمها في العمل ماهي الا عناصر مادية ـ تدفع العامل أحيانا الى زيادة الانتاج وأحيانا الى عدمه ـ والى اتباع السلوك السوي أو الى اتباع السلوك اللاسوي .

ولذا يجب مراعاة ازالة كل مامن شأنه ان يبعث القلق أو الملل لـدى العامل كما يجب مراعاة مثل هذه الظروف حين نحدد طبيعة المشكلـة المرتبطة بهؤلاء العمال .

---

(١) دكتور احمد عزت راجح ـ علم النفس الصناعي (مرجع سابق) .

(٢) دكتور احمد عزت راجح (مرجع سابق) .

٣ ــ الروح المعنوية للعامل : ويبدأ التأثير في هذه الروح منذ بدء التحاق العامل بعمله بحيث اذا ما وجد من يستقبله بالتوجيه وحسن المعاملة والارشاد تكونت لديه الفكرة الاولى عن العمل وتؤثر هذه الفكرة تأثيرا كبيرا في تعامله بعد ذلك مع الآخرين كما يكون لها كبير الاثر في رفع الروح المعنوية للعامل ــ وكذلك حين يشعر العامل بأن هناك من يستجيب لمشكلته وكوارثه ونكباته فانه يؤدي عمله بروح معنوية مرتفعة بعيدة عن القلق والخوف وبالتالي يؤدي أكبر الخدمات في عمله ويبذل قصارى جهده في زيادة الانتاج .

ولما كانت هذه العوامل من اهم العوامل التي تؤثر في العمل وفي سلوك العامل فقد رأينا وضع اختبار الرضا المهني الذي يقيس بعض هذه الجوانب وكما سيأتي ذكره فيما بعد في الفصل الخاص بالادوات .

الدراسة الميدانية :

١ ــ نوع الدراسة .
٢ ــ مصادر البيانات الخاصة بالدراسة .
٣ ــ الادوات المستخدمة في جمع البيانات .

وسنتكلم عن كل منها بايجاز نظرا للتوسع فيها في فصول قادمة :

١ ــ نوع الدراسة :

الدراسة التي نقوم بها في هذا البحث هي الدراسة التجريبية والدراسة التجريبية هي الدراسة التي تتضمن فروضا من النوع الذي اذا تغير متغير ما ادى الى تغير في المتغير الآخر . وقد عرف جون ستيوارت ميل الدراسة التجريبية « السببية » بأنها الدراسة التي تقوم على الايجاد والاحداث بالضرورة . بمعنى أنه اذا كان لدينا ظاهرتان وحدث تغيير في خواص احداهما فلا بد أن يحدث تغير في خواص الظاهرة الاخرى .. ولو طبقنا هذا علىدراستنا لوجدنا أن الظاهرتين هما :

الاضطراب النفسي والتوافق الذاتي والاجتماعي مثلا . فاذا ما وجدنا اضطرابا نفسيا لدى الفرد (قلق ــ عدم استقرار إنفعالي ــ تأرجح انفعالي) فلا بد أولا أن نجد سوء توافق لدى هذا الفرد وكلما تغير هذا الاضطراب كلما تغير التوافق بالايجابية او السلبية حسب نوع تغير الاضطراب .

ومن هذا يمكن القول بأن الدراسة في هذا البحث هي دراسة تجريبية اما المنهج الذي اتبعه الباحثون في هذه الدراسة فسيأتي ذكره في الفصل التالي .

٢ ــ مصادر البيانات :

اعتمد البحث في الحصول على البيانات على ادارة العلاقات العامة بهيئة

النقل العام . والتي قامت بدورها بالمساعدة وارسال خطابات لجميع وحدات الهيئة لمدنا بالمعلومات اللازمة لهذه الابحاث .

ثم كان دورنا في الاتصال باقسام العلاقات العامة الفرعية بالوحدات فاستعانت باقسام التحقيقات التي ترسل اليها الشكاوى وتقوم بالتحقيق فيها مع العامل المقدمة ضده الشكوى — وعن هذا الطريق امكن حصر عدد الحالات التي تقدم ضدها شكاوى والتي سنبينها احصائيا في الجزء الخاص بحجم المشكلة . وقد قمنا بفحص ملفات هؤلاء العمال لاختيار كل اللذين تقدم ضدهم شكاوى كثيرة خلال اربعة شهور ثم اختيار العينة من بينهم ، كما أمكن الاتصال بقسم شكاوى الجمهور الذي انشىء حديثا بوحدة الجيزة والذي يتلقى جميع شكاوى الجمهور تجاه عمال الهيئة ، وقمنا ببحث هذه الشكاوى خلال شهور اكتوبر ونوفمبر وديسمبر سنة١٩٦٤ ويناير ١٩٦٥ وحصرها — وبنفس الطريقة امكن الحصول على العينة التجريبية خلال هذه المدة .

ثم بعد ذلك أمكن اختيار العينة بالطريقة العشوائية والمبينة في الفصل الثالث من هذا البحث .

٣ — الادوات المستخدمة في جمع البيانات :

استخدم في جمع البيانات ٥ أدوات هي :

آ — اختبار القلق الصريح ويقيس درجة القلق لدى العمال المشكلين ويطلق عليه اسم T. A. S. أو M. A. S. .

ب — اختبار الاستقرار الانفعالي والمعروف باسم ب.ت أو مقياس P. T. من اختبار M. M. P. T. .

جـ — مقياس التأرجح الانفعالي — ويعرف باسم (ث) أو مقياس جلفورد أو G. C. T. .

د — اختبار الرضى المهني — وتم تصحيحه وتقنينه خصيصا لهذا البحث .

هـ — استمارة لدراسة الحالة الاجتماعية والاقتصادية والترفيهية من تصميم الباحثين وسنتكلم عن كل منها بالتفصيل في الفصل الخاص بالادوات المستعملة في البحث .

ومما سبق بينا طبيعة المشكلة وكيف ان اثرها يبدو واضحا في العلاقة بين الاضطراب النفسي وبين عدم توافق العمال المشكلين — فمشكلة عدم التوافق لها اثر كبير في تكوين اتجاهات عدائية مضادة من الجمهور تجاه عمال النقل المشكلين . الا أن هذه الاتجاهات قد تعمم فتصبح تجاه عمال النقل العام ، فيكون اثرها الاستجابة بالنفور وبالعلاقة السلبية وبالتاثير السلبي بين العمال والجمهور ، والعمال والمرفق والجمهور والمرفق ولذا فالعمل على حل هذه المشكلة يقرب حدة الخلاف بين الجمهور والهيئة ويوجد التفاهم المتبادل ويحقق للهيئة أداء رسالتها في تقديم الخدمة فتؤدي بذلك ما عليها من واجبات — وبالتالي تنال مالها من حقوق سواء من العمال أو من الجمهور .

حجـــم المشكلـــة

يتمثل حجم المشكلة في الارقام الاحصائية التي تتصل بالمشكلة وقد أمكن الحصول على هذه البيانات من قسم الشكاوى بوحدة الجيـــزة وقسم شؤون الأفراد بنفس الوحدة .

وسنبين هذه البيانـــات فيما يلي :

آ ــ حجم عمال الحركة [1] :

جدول يبين عدد عمال الحركة بالهيئة اخذ في أول فبراير سنة ١٩٦٥

جـــدول رقـــم (١)

	اتوبيس	ترام وتروللي باس
سائق	٢٧٣٢	٢٥٤٣
محصل	٣١٩٠	

من الجدول السابق نجد أن عدد سائقي الاوتوبيس اقل من عدد محصلي الاتوبيس وأن عدد سائقي ومحصلي الترام والتروللي باس يكاد يكون نصف عدد عمال الاتوبيس . ولم نفصل السائقين عن المحصلين بالترام لأن الســـائق يعمل كمحصل أحيانا والعكس .

وعلى هذا يكون المجموع الكلي لعمال الحركة بالهيئة هو ٨٤٦٥ .

ب ــ الشكـــاوى :

جدول رقم ٢ يبين عدد الشكاوى التي قدمت من الجمهور ضد العمـــال خلال المـــدة المبينـــة

جـــدول رقـــم (٢)

اكتوبر ١٩٦٤	نوفمبر ١٩٦٤	ديسمبر ١٩٦٤	ينـــاير ١٩٦٥
٤٥٨	٤٨٧	٤٤٦	٣٨١

(١) فترة الدراسة هي أربعة شهور اكتوبر ونوفمبر وديسمبر ١٩٦٤ ويناير ١٩٦٥ وهي التي خضعت فيها الهيئة لاشراف القيادة العليا للقوات المسلحة .

وعلى هذا يمكن حساب المتوسط الشهري للشكاوى وهو $\frac{١٧٧٢}{٤}$ = ٤٤٣ شكوى شهريا .

نسبة متوسط من تقدم ضدهم شكاوى شهريا في هذه الفترة بالنسبة لعمال الحركة :

$\frac{٤٤٣ \times ١٠٠}{٨٤٦٥}$ = ٥ر٢ ٪ من جملة عمال الحركة بالهيئة .

لهذا تم أخذ العينة ١٠٠ عامل تجريبية (من العمال الذين قدمت ضدهم اكبر عدد من الشكاوى في هذه الفترة) .

١٠٠ عامل ضابطة (من العمال الذين لم تقدم ضدهم أي شكاوى في نفس الفترة) .

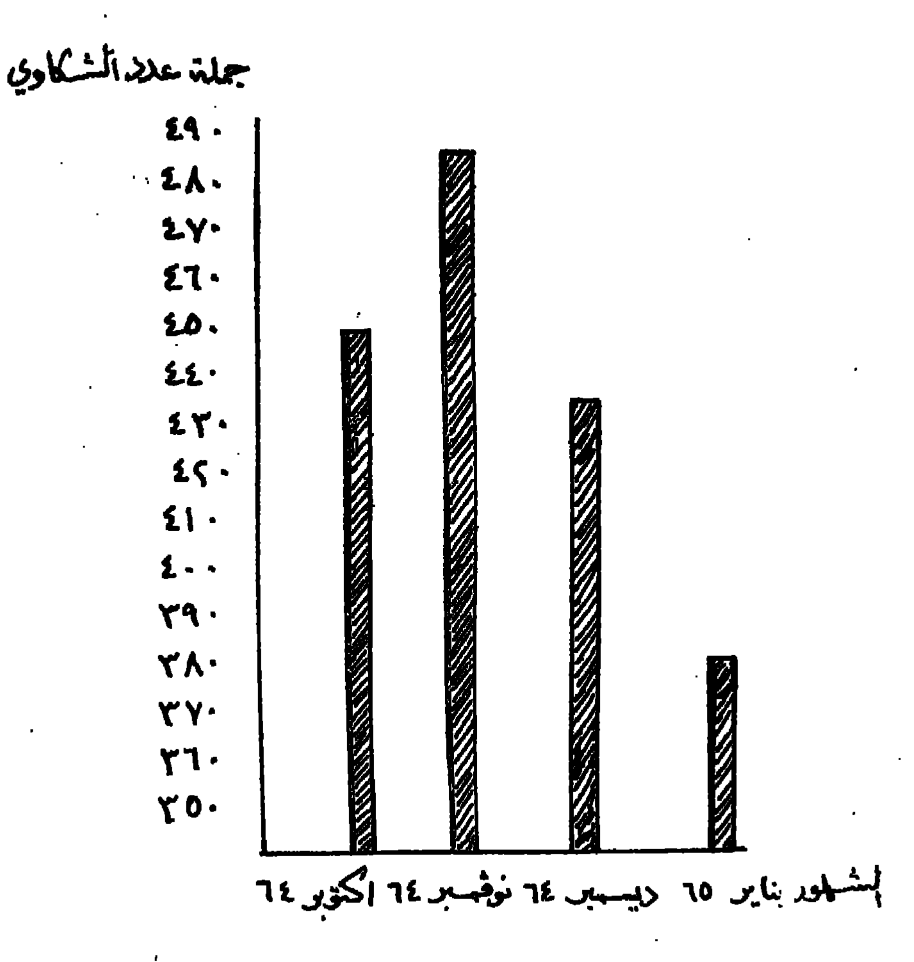
من جملة عمال الحركة المشكلين بنسب متساوية سيأتي ذكرها فيما بعد.

واذا كان جملة العمال المشكلين الذين قدمت ضدهم شكاوى في الفترة المذكورة هو ١٧٧٤ مفردة بمتوسط ثلاث شكاوى للفرد فان عينة من مائة عامل مشكل تكون تقريبا تعادل ٦ ٪ من جملة المشكلين ، ويرجح أن تكون ممثلة للعمال المشكلين خصوصا وأنهم اختيروا من المتطرفين من حيث عدد الشكاوى .

اثر اصلاحات الهيئة في عهدها الجديد في نقص عدد الشكاوى :

لوحظ أن نسبة الشكاوى ضد عمال الهيئة قد قل كثيرا في عهد الادارة الجديدة كما يتضح ذلك من الرسم التالي :

رسم بياني يوضح انــه كلما تقدمت الادارة الحديثة بالهيئة قــل عــــدد الشكاوى من الجمهــور



من الرسم السابق يبــدو واضحا ان النسبة بدات تقل خلال الشهــور الثلاثة الاخيرة وتاخذ في القلة كلما تقدم بنا الزمن تحت الادارة الجــديدة ، وهذا يرجع أن الضغوط الصادرة من نوع الهيئة المشرفة على ادارة النقل ، والتي ربما كان لها دور في خلق العامــل المشكل قد قلت ، وهنا يمكن ان نرجع أن الاستجابات اللاتوافقية انما ترجع الى اضطراب نفسية العامل ذاته نتيجــة مايعيشه من ضغوط اجتماعية خاصة .

الفصل الثاني

١ ـ تحديد المفاهيم وفروض البحث :

- مفهوم الاضطراب النفسي
- مفهوم التوافق
- مفهوم القلق
- مفهوم الاستقرار الانفعالي والتارجح الانفعالي

٢ ـ فروض البحث :

- اختيار الفروض
- مسلمات البحث

٣ ـ المنهج الذي اتبع في البحث :

- القياس
- دراسة الحالة
- اسلوب التجريب في البحث
- التحقيق الاحصائي لمدى صحة البحث

تحديــد المفاهيم ـ وفروض البحث

مـــدخـل :

لا يختلف البحث العلمي في خطواته كثـيرا عن حل المشكلات اليوميـة العادية التي تعترضنا دائما فكل منها يحتاج الى خطوات منطقية متسلسلة في التفكير والقياس . وكلما انحرفت طريقة الحل عن الاساليب المنطقية كلمـا بعدت النتائج عن الصواب . لهذا كان تعلم المنطق مفيدا لكل باحث ليستعين بأسسه في الوصول الى الاستنتاج والقياس للوصول الى نتائج ابحاثه .

ومن الطبيعي الا يوجد بحث لا يحتوي على مشكلة . فالشعور بوجـود المشكلة هو الحافز الطبيعي الذي يحفز العقل البشري على البحث والاستقصاء .

ومن المهم أن يحدد الباحث لنفسه عناصر المشكلة ، قبل بحثها . ومـن اهم الاشياء التي يجدر بالباحث تحديدها ، المفاهيم Concepts والالفاظ العلمية التي يتناولها البحث ، فهي التي توضح المشكلة كمشكلة في حد ذاتهـا وكمشكلة في ذهن الباحث .

وهناك اسلوبان لتعريف مفاهيم المشكلة قد ينحرف معنى كلاهما عـن الآخر وقد لاينحرف ونقصد بهذين التعريفين التعريف الاجرائي والتعريف العلمـي .

ويفضل الباحثون الحديثون التعريف الاجرائي حتى لا يكون هناك خلاف حول المقصود من كل مفهوم يستخدمونه في البحث .

ويقصد بالتعريف الاجرائي تعريف الشيء باستخدام مايتبع في ملاحظته او قياسه أو تسجيله . فكتلة الشيء مثلا هي ما يمكن تحديدها بميزان دقيق . والذكاء هو ماتقيسه اختبارات الذكاء وهكذا .

وبديهي أن تعريفا كهذا لاتنطبق عليه الشروط العلمية في التعريف ولكـن يصل بالمفاهيم الى أقصى مايستطيعه الباحث من الموضوع في ذهنه الـذي يتتبـع البحث .

مفـــاهيم البحث

قبل ان نستعرض الدراسة التي نحاول العمل في هذا البحث بمقتضاها ينبغي ان نحدد بعض المفاهيم التي سنتعرض لها كثيرا في موضوع بحثنا ، حتى يكون المقصود من كل مفهوم منها واضحا صريحا وسنحدد أهم هذه المفاهيم .

١ ـ التعريف الاجرائي للاضطراب النفسي :

يقصد الباحثون بالاضطراب النفسي اشكال الاستجابات وردود الفعل اللاسوية سواء الانفعالية او الفكرية التي تدل على أن البعد الانفعالي للفرد غير عادي بمعنى أن الفرد هنا يعاني درجة عالية من الاضطراب في البعد الانفعالي ويمكن ان يأخذ احدى الصور الآتية :

آ ـ القلق الصريح اي القلق كما يظهر في أعراض صريحة MANIFEST ANXIETY وهي تلك الاعراض المعروفة في كتابات علم النفس المرضي .

ب ـ عدم الاستقرار الانفعالي او عدم النضج الانفعالي ويقصد به طبيعة الاستجابة الانفعالية المضادة التي تعني عدم ملاءمة الانفعال للموقف ، او عدم الموضوعية في الاستجابة الانفعالية .

جـ ـ التارجح الانفعالي ويقصد بها تارجح انفعالات الفرد من النقيض الى النقيض بحيث يبدو متغيرا في استجاباته ، بشكل ملحوظ .

او مايدخل تحت هذا جميعه من اشكال السلوك اللاسوي الذي يمكن أن يستدل عليه من طريق اسلوب الفرد في التكيف الاجتماعي مع البيئة التي يعيش فيها مما يدل على انه يعاني درجة عالية من الشعور الزائد بالعجز وعدم الثقة او درجة غير عادية من الانهباط ، والحساسية الزائدة ، والعصبية تجعل استجاباته الاجتماعية للمؤثرات المختلفة مما لا يمكن أن يحقق له التكيف الاجتماعي وذلك بمقارنته بغيره من العاديين من أنداده .

٢ ـ التعريف الاجرائي للتوافق :

التكيف عملية ديناميكية مستمرة يهدف بها الشخص الى أن يغير سلوكه ليحدث علاقة اكثر توافقا بينه وبين البيئة . وبناء على ذلك الفهم تستطيع ان تعرف هذه الظاهرة بأنها القدرة على تكوين العلاقات المرضية Satisfactory Relation ships بين المرء والبيئة ، وهو يشبع حاجاته [١] .

---

(1) Shaffer , L. F., & Shoben , E , J . Jr. : The Psychology of Adjustment , Houghton Mifflin Company , 1956 .

والبيئة هنا تشمل كل المؤثرات والامكانيات والقوى المحيطة بالفرد والتي يمكن ان تؤثر على جهوده للحصول على الاستقرار النفسي والبدني في معيشة . وللبيئة ثلاث اوجه تكون المجال السلوكي .

آ ــ البيئة الطبيعية　　ب ــ البيئة الاجتماعية　　جـ ــ المرء نفسه .

والبيئة الطبيعية عبارة عن العالم الخارجي وكل مايحيط الفرد من اشياء حيوية وطبيعية كالملبس والمسكن والطعام ... الخ .

اما البيئة الاجتماعية والثقافية فهي عبارة عن المجتمع الذي يعيش فيه الانسان بأفراده وعاداته والقوانين التي تنظم الافراد وعلاقاتهم ببعضهم البعض، واسلوب الحياة السائد الخ .

اما الوجه الثالث للبيئة فهو النفس THE SELF والتي يجب على الفرد ان يكون قادرا على أن يتعامل معها وان يتعلم كيف يسويها ويسيطر عليها ويتحكم في مشتهياتها ومطالبها ، اذا ما كانت هذه المطالب والمشتهيات غير منطقية . والتوافق الاجتماعي يعني السلوك الذي يصدر من الفرد للوصول الى الاعتراف به واقراره . والى اشباع حاجته للنجاح واثبات الذات ومـا يترتب على ذلك من شعور الفرد بالامن النفسي أو مايعني التوازن النفسي .

مفهوم القلق :

تعريف القلق [1] :

عرف مسرمان MASSERMAN القلق بأنه « حالة من التوتر الشامل الذي ينشأ خلال صراعات الدوافع ومحاولات الفرد للتكيف » .

ومعنى ذلك أن القلق ماهو الا مظهر للعمليات الانفعالية المتداخلة التي تحدث خلال الاحباط والصراع ، أو نتيجة له .

والقلق كغيره من العمليات الانفعالية له جانب شعوري وآخر لاشعوري فأما الجانب الشعوري للقلق فيتمثل في النواحي التالية :

الخوف والفـزع والشعور بالعجـز والاحساس بالـذنب ــ ومشاعـر التهديـد ... الخ .

الا انه بجانب هذه المشاعر يشتمل القلق على عمليات معقدة متداخلة يعمل الكثير منها دون وعي الفرد بها ، بمعنى ان الفرد يعاني الخوف مثـلا دون ان يدرك العوامل التي تدفعه الى هذه الحالات . اذن يعتبر القلق انفعالا مركبا من الخوف وتوقع الشر والخطر او العقاب ويتميز بالآتي :

---

(١) دكتور احمد عزت راجح الامراض النفسية والعقلية ص ١٠٨ .

آ ــ انه خوف من خطر محتمل غير مؤكد .

ب ــ انه خوف معتقل محبوس لايستطيع ان ينطلق في مجراه الطبيعي ، أو هو حالة من خوف غامض المصدر هائم ، تظهر آثاره في أعراض صريحة معينة على الفــرد .

والقلق ثــلاث انــواع :

آ ــ قلق موضوعي :

ويكون فيه المثير خارجيا ــ والخوف له مايبرره ولكن الخوف هنا خوف محيط لاتتاح له فرصة الانطلاق .

وحينما يدرك الفرد أن مصدر القلق خارجي عن نفسه تقول انه يعاني قلقــا موضوعيــا .

وهو عبارة عن رد فعل لادراك خطر خارجي يتوقعه الشخص ويــراه مقدما ومن امثلة ذلك رؤية السائق لحادث وقع نتيجة خطأ أحد الزملاء في الطريق ويتوقع أنه سوف يقع في حادث هو الآخر في نفس اليوم بين لحظــة واخرى . ولقد أطلق « فرويد » في بعض مؤلفاته الاخيرة على ذلــك النوع من القلق هذه الاسماء :

القلق الواقعي ، أو القلق الصحيح ، أو القلق السوي .

وقد استخدمت « كارن هورني » كلمــة « خوف » في نفس المعنىالسابق ومعنى ذلك أن هناك تشابها كبيرا بين مايقصده « فرويد » بالقلق الموضوعي والخوف عند « هورني » . ان هذا النوع من القلق أقرب الى الخوف . ذلك لان مصدره يكون واضح المعالم في ذهن المصاب . فالفرد يشعر بالقلق (الخوف) مثلا اذا ما اقتربت منه سيارة مسرعة اثناء سيره في الطريق . ويرتبط في هذه الحالة مصدر القلق بالعالم الخارجي سواء أكان موضوعيا أو موقفا معينا .

ب ــ قلق عصابي :

وهو قلق داخلي، ولا يعرف له الانسان سببا أو اصلا كما لايجد لهمبررا موضوعيا أو سببا صريحا واضحا وبمعنى آخر هو خوف من لاشيء ويــرى « فرويد » أن القلق العصابي يظهر في صور رئيسية ثلاثة :

١ ــ في صورة قلق عــام .
٢ ــ في صورة مخاوف مرضية بالنسبة لموضوعات او مواقف محددة .
٣ ــ في صورة تهديــد .

١ ـ القلق العـــام :

ان هذا النوع يمثل القلق في ادنى صوره ، اذ أنه غير مرتبط باي موضوع محـــدد وكل ماهناك أن الفرد يشعر بحالة من الخوف الغامض المنتشر (العام) غـير محــــدد .

٢ ـ وتتضمن المخاوف المرضية ادارك بعض الموضوعـــات المحددة أو المواقف باعتبارها مثيرات للقلق كالخوف عند بعض الافراد عند رؤية الـــدم او بعض الحشرات . والخوف او القلق في هذا الموضوع لايمثل القلق المتوقــع من الموضوع أو الموقف المرتبط بالقلق بل أن الموضوع المرتبط بقلق هـــذا الشخص لايمثل ـ في نظر الكثيرين ـ اي خطر على الاطلاق .

٣ ـ قلق ذاتي أو خلقي (الاحساس بالذنب) [1] :

ويكون مصدر القلق داخليا بحيث يستجيب الفرد لمثيرات داخلية كخوفه من ضميره او من انطلاق دوافعه المحظورة ـ والجنسية أو العدوانية ويظهــر في هذه الحالة القلق عندما لايستطيع الفرد الهرب من نفسه .

ينشأ القلق الخلقي والاحساس بالذنب نتيجة الاحباط ودافع الـــذات العليا . ان الاحساس بالذنب شأنه شأن القلق العصابي يمكن ان يحـــدث في صـــور مختلفـــة :

- إما في صورة قلق عام متشعب دون وعي بالظروف التي تصاحبه ـ او في صورة مخاوف مرضيـــة او في صورة قلق متعلق بأعراض العصـــاب نفسهـــا وهكـــذا .

والشعور بالقلق أشد وطأة وازعاجا من الشعور بالخوف وذلك لانـــه خوف من خطر لايستطيع الفرد ان يفعل حياله شيئا .

الاستقرار الانفعالي : [2]

ويتوقف على ما وصل اليه الفرد من نضج انفعالي .
والنضج الانفعالي هو السلوك الذي يدل على :

قدرة الفرد على ضبط انفعالاته والتعبير عنها بصورة ناضجة متزنة بعيدة عن تعبيرات الطفولة وعن التهور والاندفاع . والا يتم سلوك الفرد على أنه مذعور أو واقع تحت ضغط شديد . وان تكون حياة الفرد الانفعالية رزينة لاتتذبذب وتتقلب لاسباب تافهة بين المرح والانقباض . وبين الحزن والفرح وبين الضحك والبكاء وبين الزهو والخنوع ، وبين التحميس والفتور . ان الشخصية السوية

---

(١) د. مصطفى فهمي ـ الصحة النفسية ص ١١ ، ١٧ ، ١٩٥ .

(٢) د. عزت راجح الامراض النفسية والعقلية ص ١٠١ .

السليمة لاتتشنج ولا تثور بل تفرض وترفض في اصرار وثبات وهدوء . كذلك يعتبر من مظاهر الاستقرار الانفعالي أن يكون سلوك الفرد بحيث تتناسب استجاباته الانفعالية مع الموقف ، وبحيث يدرك هذا الموقف ادراكا موضوعيا وينفعل له بما يناسبه .

مامعنى عمال مشكلين :

المقصود بالعمال المشكلين هم العمال الذين يتكيفون تكيفا لاسويا مع البيئة المحيطة بهم وخاصة الجمهور ، ويكون السلوك العدواني هو الاستجابة المتكررة لاي مثير خارجي وقد وضع الباحثون حدودا معينة لمواصفة العمال المشكلين . أما الحدود المرسومة للعامل المشكل فانها تتحدد بعدد مرات الشكوى ضد العامل المشكل على شرط ان تزيد عن ثلاث شكاوى خلال فترة أربعة شهور هي أكتوبر ونوفمبر وديسمبر سنة ١٩٦٤ ويناير سنة ١٩٦٥ .

نوع الشكوى :

تتضمن الشكوى العدوان على الغير بأي صورة سواء العدوان المادي او اللفظي : (ضرب ــ سب ــ اهانة) .

الفروض

كلمة الفرض نشير بها الى التعميمات التي لم تثبت صحتها والتي يحاول الباحث أن يتحقق من صدقها ليتخذها سبيلا الى فهم الظواهر وتفسيرها . والفرض يهدف في البحوث النفسية السلوكية الى تحقيق مدى توفر المتغيرات الوسيطة التي يرجح الباحث انها تفسر اساليب التوافق الظاهرة ، سوية كانت او لاسوية .

والفروض : ماهي الا افكار مبدئية تتولد في عقل الباحث عن طريق الملاحظة فيحاول ان يتحقق من صدقها باستخدام الملاحظة والتجربة من جديد، أو القياس والدراسة المقارنة .

وتعتمد الفروض على خبرة الباحث السابقة في موضوع بحثه وما يتصل به من موضوعات كما تعتمد على خيال الباحث وحدة ذهنه وقدرته على استغلال معلوماته السابقة والمامه بمختلف نواحي الثقافة القائمة في المجتمع . وقد تأتي الفروض للباحث كالهام مفاجيء نتيجة تفكيره المستمر وبحثه المتواصل في الظاهرة التي يقوم بدراستها ، ومحاولته تفسيرها .

وليس الفرض قاصرا على ميدان البحث العلمي . فالانسان في حياته اليومية تعرض له أمور تحتاج الى تفسير وتواجهه كثير من المشكلات ، والانسان

الواعي المستنير يواجه المشكلة بصبر وأناة ، ويستعين بتفكيره في مجابهة الامور التي تعرض له فيضع الاحتمالات ويفترض فروضا . ثم يحاول التحقق من صحة هذه الفروض ليستبقي منها مايراه كفيلا بتفسير الموقف أو الظاهرة . ولذا فاننا نستطيع القول بأن التفكير السليم هو البحث العلمي السليم ، واساليب البحث العلمي السليمةهي بعينها أساليب التفكير السليمة ، وللفروض اهمية كبرى في البحث فهي توجه الباحث الى نوع الحقائق التي يجب أن يبحث عنها بدلا من تشتت جهوده دون فرض محدد كما انها تساعد علىالكشف عن العلاقات الثابتة التي تقوم بين الظواهر .

ومن الضروري الا يتسرع الباحث في وضع الفروض وان يستمدها من الملاحظات والتجارب التي يقوم بها والا يجعلها للحقائق المقررة والقوانين العلمية، كما يجب عليه أن يضع الفروض بطريقة تجعلها قابلة للاختبار .

اختبار الفروض :

تعتبر هذه المرحلة من أهم مراحل البحث فالفرض في حد ذاته ليست له قيمة علمية مالم يثبت صحته اثباتا موضوعيا مقنعا ، وغالبا ما يؤدي الفرض الى اجراء تجارب والقيام بملاحظات جديدة وذلك للتأكد من صدقه والتثبت من صحته .

وتهدف التجربة الى التعرف على مايحدث في جانب أو متغير معين من جوانب الظاهرة التي تدرسها بدلالة جانب أو متغير آخر في حالة ثبات سائر المتغيرات ، وبالرغم من أن بعض البحوث العلمية لاتشتمل على التجريب أو الدراسات العملية ، وتعتمد على مناهج اخرى كالمنهج التاريخي مثلا الا أن التجريب يعد أحد الدعائم القوية التي تعتمد عليها العلوم وبفضله وصلت كثير من العلوم الى درجة كبيرة من التقدم والرقي .

ومن الضروري الا يتحيز الباحث للفروض بل يكون على استعداد تام لان يستبعد جميع الفروض التي لاتؤيدها نتائج التجارب والملاحظات العلمية. فالعلم لايستفيد فقط من الفروض التي ثبتت صحتها وانما يستفيد ايضا من الفروض التي يثبت بطلانها . فمن طريق المحاولة والخطأ يستطيع الباحث أن يصل الى تحقيق صحة فرض من الفروض أو عدم صحته .

واذا وجد الباحث أمامه فرضين متناقضين فعليه أن يبرهن على فساد أحدهما حتى يتأكد من صدق الآخر . واذا وجد الباحث أن التجارب تؤيد صحة الفرض الذي وضعه فعليه أن يقوم باحصاء جميع الفروض المرتبطة بالفرض الاول ، ثم يتأكد من صدقها تمهيدا لاكتشاف القانون الذي يفسر الظاهرة التي يقوم بدراستها اذا ايدت التجارب والملاحظات العلمية صحة فرض من الفروض دون ان يوجد فرض آخر يناقضه او يتعارض معه ، فان الفرض الصادق ينتقل من مرحلة الحدث الى مرحلة القانون . وكثيرا ماتوحي

عـدة فروض صحيحـة لتكوين قانون واحـد ، كما توحي فروض غيرهـا بتكوين قانون ثان وثالث وهكذا .

فـروض البحث :

أولا : يفترض الباحثون أن العمال المشكلين يتعرضون لضغوط اجتماعية واقتصادية ومهنية يمكن أن تكون مسؤولة عن اضطرابات نفسية مزاجيـة عند هؤلاء العمال وأن هذه الاضطرابات الانفعالية النفسية التي تميز المشكلين عـن غير المشكلين يمكن ان ترتبط بهذه العوامل ويمكن أن يفترض الباحثون أن من اهم هـذه الضغوط :

آ ـ الضغوط الاقتصادية والمشكلات الاسرية التي ترتبط بها .
ب ـ الضغوط والمشكلات الاجتماعية المختلفة .
جـ ـ الضغوط والمشكلات الثقافية والترويحية .
د ـ الرضى المهني .

وفي هذا يفترض الباحثون أن العمال المشكلين يفوقون غير المشكلين في التعرض لهذه الضغوط مما قد يكون مسؤولا عن الاضطرابات النفسية وبالتالي عن سوء التكيف الاجتماعي في المهنة .

ثانيـا : يفترض الباحثون أن العمال المشكلين يعانون من اضطرابـات نفسيةمزاجية مرتبطة بشكل أو آخر بالعوامل أو الضغوط التي سبق تحديدها في الفرض الاول يظهر آثارها في سوء التكيف مع الجمهور وأنهم يفوقون غـير المشكلين في درجة هذه الاضطرابات ، أو التطرف فيها .

ويمكن أن يتمثل هذا الفرض العام في مجموعة فروض اخرى :

آ ـ العمال المشكلون أكثر معاناة من القلق من غير المشكلين .
ب ـ يعاني المشكلون من ظاهرة عدم الاستقرار الانفعالي والدورية الانفعالية بدرجة أكبر من غير المشكلين .
جـ ـ العمـال المشكلون يمتازون عن غير المشكلـين بمجموعـة من السمـات والعادات الانفعالية في قطبها اللاسوي بدرجة أكبر ومنها :

١ ـ الشعور بالنقص وعدم الثقة ٢ ـ السرحان وعدم الانتباه ٣ ـ الاندفاعية وعدم التعقل ٤ ـ الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية ٥ ـ الانهباط وعدم المرح والسرور ٦ ـ عدم النضج الانفعالي ٧ ـ العصبية وعـدم ضبط النفس ٨ ـ الدورية وعدم الاستقرار ٩ ـ الاحساس الزائد بالنفس وعـدم الاعتدال ١٠ ـ الاعراض النفسية والجسمية .

ثالثـا : يفترض الباحثون أن هذه العادات كلها ترتبط بشكل أو آخـر بدرجة من عدم الرضا عن المهنة وأن مجموعة العمال المشكلين يمتازون بدرجة عالية من عدم الرضى يفوقونه فيها غير المشكلين .

المسلمـات

في كل بحث من الابحاث التي يقوم بها اي باحث ، هناك هدف يسعـى للوصول اليه وتحقيقه .. وبجانب هذا الهدف توجد هناك مسلمات يسلم بها الباحثون عند القيام ببحثهم .

وفي بحثنـا هذا نسلم بالآتي :

١ ـ العلاقات الانسانية السليمة هامة في العمل مع الجمهور .
٢ ـ الاعمال التي تحتاج للاحتكاك بالجمهور تحتاج الى درجة افضل مـن الاستقرار الانفعالي والصحة النفسية .
٣ ـ المهارات الاجتماعية ضرورية لنجاح الفرد في العمل مع الجمهور .
٤ ـ الشخصية كل لايتجزأ سواء في العوامل او المؤثرات الاجتماعية او التنظيم النفسي المتوسط أو اسلوب التكيف فكلها تتوقف على بعضها البعض .
٥ ـ يمكن عن طريق القيـاس الكشف عن كثير مـن أسباب سوء التكيف الاجتمـاعي .
٦ ـ دراسة جزء من الشخصية يمكن ان يعتبر دراسة عينة تدل الى حد كبير على طبيعة الشخصية ككل .
٧ ـ عملية النقل العام تتطلب سرعة في العمل .. والسرعة من طابعها انهـا تبعث القلق ، ولهذا فكل فرد في السيارة او وسيلة النقل في حالـة من التهيىء للقلق .

المنهـــج

اولا : القيـاس ...

يقصد بالقياس تحديد درجة اتصاف (شيء أو شخصي) بصفة مـن الصفات أوسمة سلوكية من السمات ، وتبعا لهذا المعنى فان الفرد يحتـاج الى القياس في جميـع تصرفاته اليومية اذا أريد بذلك الحكم عليه وتقـدير شخصيته . ويستعمل القياس في كل حالة يتسنى فيها الوصف بالارقـام . ويدخل ضمن القياس العد والترتيب ترتيبا تصاعديا أو تنازليا بالنسبـة لخاصية معينة او صفة خاصة نريد قياس درجة شدتها . فنستطيع أن نرتب عددا من الاشخاص من حيث الطول أو الـوزن أو المستوى الاقتصـادي أو الذاكرة .. الخ . طالما أن هذه الصفات الجسمية أو الاجتماعية أو النفسية يمكن أن تختلف من فرد لآخر من الناحية الكمية لا النوعية .

ونستعرض الآن المقاييس المختلفة التي أستعملت في البحث :

١ ـ استمارة البحث :

وهي عبارة عن مجموعة من الاسئلة الخاصة بالجوانب الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والترويحية . ولقد قام المختبرون بالاجابة عليها بملئها بانفسهم في وجود الباحث وذلك لاعطاء العامل فرصة للسؤال والمناقشة والشرح وايضاح المقصود من الاسئلة . ولقد وضعت أسئلة هذه الاستمارة لتفي بالغرض المقصود منها ، كما أنها مصاغة في أسلوب سهل وصيغة غير مقنعة لا تورية فيها ، كما أن الاستمارة وضعت على أساس أنها وحدة مترابطة في تسلسل وحداتها ، وتنوعها بحيث نضمن اشتمال الاستمارة على جميع النواحي المطلوبة . كما أن هذه الاستمارة روعي فيها أن تكون مختصرة قدر الامكان حتى نضمن ملئها والاجابة على أسئلتها بدرجة كافية من الموضوعية . كما روعي الا يشتمل السؤال على أكثر من فكرة واحدة محددة حتى لايجد المجيبون صعوبة في صياغة الاجابات عن اجزاء مختلفة لسؤال واحد في اجابة واحدة [١] .

٢ ـ المقابلة :

وعند القيام باجراء المقاييس والاختبارات المختلفة ، نزل الباحثون الى ميدان البحث وذلك لمقابلة مفردات العينة مقابلة مباشرة حتى يتسنى لهم اقامة علاقة مهنية مباشرة مع العامل ولقد اشترك لذلك في هذا البحث مختصون في بحث الحالات من خريجي المعهد العالي للخدمة الاجتماعية وذلك لتوضيح ماقد يكون غامضا . فهناك كثير من الاسئلة لايمكن أن نصل الى الدقة في الاجابة عليها الا في حالة وجود الباحث المدرب الذي يكتشف مدى صدق مايسمعه من اجابات .

مقاييس الاتجاهات النفسية :

وفي هذه المقاييس الموضوعة المقننة روعي فيها ما يأتي :

آ ـ صدق الاستجابات ومطابقتها للراي الشخصي لافراد العينة ، بتوجيه الحالات الى تعليمات كل مقياس .

---

(١) اجريت على الاستمارة دراسة لتحقيق درجة صحتها وثباتها ، وقد كان مقابل صحتها ٨٣ و بمقارنتها باستمارة البحث الواردة في كتاب شافر ، في بعض فقرات منها . Shaffer L.F, & Shoben, E.J. : Ibid . التي استعملت على عينة من ٥٠ حالة

اما درجة ثبات الاستمارة فقد تبين أنها ٨٢ ؤ باستعمال طريقة اعادة القياس ، على ٣٨ عاملا ، وقد أمكن تحويل معطيات الاستمارة الى معطيات رقمية باستعمال الاوزان في فقراتها المختلفة .

ب ـ ارتباط الاستجابات بالمحكات الواقعية أي بنواحي السلوك الظاهر المتعلق بالنواحي التي تقيسها وحدات القياس ، كما حدث في استخبار الرضى المهني مثـــلا .

والاجابة على وحدات هذه المقاييس ينحصر بين درجتين فقط هي الرفض او القبول كما في مقياس القلق الصريح ، أو تتراوح الاجابة بين ثلاث درجـات كما في اختبار الاستقرار الانفعالي والتأرجح الانفعالي ولقد راعى الباحثون عند اجراء الاختبارات وفي اثناء المقابلة شرح الاسئلة بأسلوب يراعى فيه عـدم الخروج عن معنى السؤال وعدم الاسهاب في الشرح حتى لايفهم العامل معنى آخـر للسؤال يضلـل أيبعد به عن النتائج المرجوة في البحث ويؤدي الـى عـدم دقتهـــا .

كما انه كـانت هناك أنواع مـن الاستخبارات المتدرجة الخماسيـة « Five Point Seale Tests »

دراسة الحالـــة :

المقصود بمنهج دراســة الحالة :

اطلق الفرنسيون على هذا المنهج انه وصف موضوع مفرد . اي القيـام بدراسة وحدة مثل الاسرة أو القريـة او القبيلة او المصنع دراسة مفصلـة مستقصية للكشف عن جوانبها المتعددة والوصول الى تعليمات تنطبق على غيرها من الوحدات المتشابهة .

وقد وضع الامريكيون تعريفهم لهذا المنهج بانه المنهج الذي يتجه الى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأية وحدة سواء كانت فردا أو مؤسسة او نظاما اجتماعيا أو مجتمعا محليا أو مجتمعا عاما . وهو يقوم أساسا على التعمـق في دراسته مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها وذلك بقصد الوصول الى تعميمات علمية متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها من الوحدات المشابهة لها [1] .

ومن المعلوم ان العلاقة بين افراد الظاهرة الاجتماعية ليست علاقة آلية ميكانيكية وانما هي علاقة ديناميكية . واننا اذا كنا في حاجة الى تحليـل الظاهرة لتبسيطها وفهمها فاننا في الوقت ذاته في حاجة الى اطار ترد اليـه العناصر التي حللناها والا فقدت هذه العناصر دلالتها وأهميتها .

ومما لاشك فيه ان الدراسة التكاملية لها أهمية في فهم الظواهر الاجتماعية ومنهج دراسة الحالة الذي استخدمناه في بحثنا هذا . هو الطريقة المنظمـة

---

(١) دكتور عبد الباسط محمد حسن اصول البحث الاجتماعي ص ٣٢٨ ، ٣٢٩ .

لجمع البيانات الكافية عن العمال في كل من المجموعتين التجريبية والضابطة .. ولقد انصب مجال الدراسة هنا على دراسة العلاقة بين العمال المشكلين والجمهور .. وكان لابد أن نتناول بالدراسة مختلف الظروف التي تحيط بالفرد والتي اثرت في تكوينه واتجاهاته .

الخطوات المتبعة في الدراسة :

١ ــ حددنا الظاهرة التي نرغب في دراستها ، وهي ظاهرة سوء تكيف بعض عمال هيئة النقل العام مع الجمهور . ولقد تم هذا بعد ملاحظة الظاهرة والاحساس بها .

٢ ــ حددنا كذلك الجوانب التي افترضنا ضرورة أن تنصب عليها الدراسة وهي الجوانب التي تتناول الناحية الاقتصادية من حيث الدخل والمنصرف والميزانية بصفة عامة . وعدد من يعولهم العامل . كذلك دراسة الناحية الاجتماعية والمسكن والناحية الثقافية والترويحية والناحية النفسية ، على انها قد تشكل مصدرا للضغوط الاجتماعية الاقتصادية على الكائن بما يسبب نمو أساليب استجابة انفعالية لاسوية .

٣ ــ حددنا المفاهيم والفروض العلمية التي نبحثها أو نود اثباتها أو نفيها كما سبق في بداية هذا الفصل .

٤ ــ بعد ذلك حددنا العينة وتم اختيارها « مجموعة ضابطة ــ ومجموعة تجريبية » وسيأتي الكلام عن العينة وطرق اختيارها في الفصل التالي .

٥ ــ ولتحديد وسائل ومصادر جمع البيانات أهمية كبرى في البحث وكان منها : الملاحظة ــ المقابلة ــ ملفات العمال ــ بطاقة دراسة الحالة الاجتماعية والاقتصادية ــ مقاييس الصحة النفسية .

٦ ــ بعد جمع البيانات عن المجموعتين قمنا بتفريغ هذه البيانات في جداول احصائية ثم عرض هذه النتائج من جداول مقارنة بالنسبة المئوية وايجاد المتوسطات والانحراف المعياري ثم تحليل هذه البيانات في ضوء النظريات العلمية .

٧ ــ بعد أن وصلنا الى هذه النتائج والتفسير نستطيع ان نعمم النتائج في حدود أبعاد البحث والعينة ، لنخرج منها بتوصيات ومقترحات .

اسلوب التجريب في البحث :

والتجريب يتضمن فروضا تربط بين ظاهرتين اذا تغيرت خواص احداهما تغيرت خواص الاخرى كما أن التجريب هو جعل ظاهرة من الظواهر تحدث تحت ظروف معينة يضعها ويرسمها الباحث قبل التجربة . ويبدأ التجريب

عادة باسلوب كهذا ... « لاحظنا ان هناك سوء تكيف من ناحية بعض العمال مع الجمهور ، تؤدي الى الاشكال والعدوان .. ويمكن افتراض ان هناك عوامل تؤثر على حياة هؤلاء العمال اقتصادية أو اجتماعيـة او نفسية تؤدي الـى الاضطراب النفسي » .

وقد كان لابد من الاجابة على السؤال الآتي :

« هل العمال المشكلون يعانون من ضغوط معينة أو اضطرابات نفسية ؟ »

وللاجابة على هذا السؤال يلزم السير في خطوات معينة تجريبية منظمة تقوم على اساس علمي ، وفي ضوء النتائج التي نصل اليها من هذه الخطوات ، نستطيع أن نستشف الاجابة مما يرجح كفة على اخرى ، وعند ذلك يعتبـر البحث خطوة أولى لبحث آخر اشمل واعم .. وهكذا يسير البحث العلمي في حلقات متصلة لاتنتهي . وعن طريق التجريب استطعنا الآتي :

١ ــ استطعنا ان نتحكم في زمان حدوث هذه الظاهرة ولا شك انها ظـاهرة عامة تحدث على مر السنين ويقوم بهـا عمال مختلفون ولكن في هـــذا البحث .. استطعنا ان نحدد زمان هذا البحث خلال عام ١٩٦٤ .

٢ ــ وايضا استطعنا أن نحدد المكان . فهو بحث يجري على عمال هيئةالنقل العام بالقاهرة (اتوبيس ــ ترام ــ ترولي) وعند أخذ العينة التجريبية والعينة الضابطة كان أفراد العينة مختارين من جميع الوحدات الموجودة بالهيئة تقريبا ... وذلك حتى نضمن سلامة العينة وعدم التحيز .

٣ ــ وتحديد زمان البحث ومكانه له أهمية كبرى في تسهيل اجراء البحث والقيام به فأخذنا العمال الذين تكرر منهم مرات العدوان ثلاث مــرات فاكثر خلال هذا العام (في هذه الفترة) كما أن تحديد المكان لايجعـل الجهود تتشتت ولكن يسير بالبحث على أساس التخطيط حتى اذا دعت الضرورة لتكرار البحث مرة اخرى نستطيع ان نعيد البحث تحت نفس الظروف التي مرت بالبحث الاول ولقد انتهجنا في بحثنا طريقة مــن الطرق الاستقرائية التي اعطانا اياها « جون ستيوارت مل » وهيطريقة « الاختلاف » أو مايعرف بمنهج المجموعات الضابطة والتجريبية لدراسـة الاختلاف بينهما في المتغيرات التجريبية موضوع الدراسة .

فمن ملاحظاتنا وجدنا أن هناك سوء تكيف من جانب بعض العمال مـع الجمهور وارجعنا ذلك فرضا الى وجود ضغوط معينة واضطرابات نفسية لدى هؤلاء العمال وهذا مايحاول بحثنا هذا أن يثبته .

اجريت المقاييس والاختبارات المختلفة على المجموعتين (مجموعةتجريبية أو مجموعة عدوانية واخرى ضابطة) في اطار زمني ومكاني واحد ومهنة واحدة وتحت نفس الظروف تقريبا . وسنتكلم تفصيلا عن ذلك في الفصل التالي .

التحقيق الاحصائي لمدى صحة النتائج :

لجأ البحث للأساليب العلمية الاحصائية في الدراسة المقارنة للمتغيرات موضوع الدراسة للتأكد من مدى ارتباط ظاهرة عدم التكيف وتكرار الشكوى من العدوان بمتغيرات تتوفر في المجموعة التجريبية بدرجة لاتتوفر في المجموعة الضابطة ــ ولهذا استعمل الباحثون المحكات والاساليب الاحصائية الآتية :

آ ــ التوزيع التكراري بالنسب المئوية وذلك للدراسة المقارنة عن طريق نسب التكرار في فئات محددة .

ب ــ المتوسط لدراسة مدى الفرق بين المجموعتين في متوسط درجة المتغير ، وذلك لاستعماله في حساب اختبار «ت» لدلالة الفروق .

جـ ــ الانحراف المعياري لدراسة طبيعة التشتت والانتشار في التوزيع التكراري في كل من المجموعتين .

د ــ لتأكيد مدى دلالة الفرق بين المتوسطين استعمال الباحثون الاختبار التالي [١] مستعملين القانون :

$$\text{ت} = \frac{\text{م}_1 - \text{م}_2}{\sqrt{\frac{\text{ع}_1^2 - \text{ع}_2^2}{\text{ن} - 1}}} \qquad (٢)$$

(1) T. Test .

(١) استعملنا كذلك النسبة الحرجة لحساب دلالة الفرق في النسب المئوية .

الفَصْل الثّالِث

العينـــــة والادوات

- العينة والحصر الشامل
- طريقة اختيار عينة البحث

العينة الضابطة ، والعينة التجريبية

- اوجه التشابه بين المجموعتين وتعادلهما
  - المهنــة والتخصص
  - الحالــة الزواجية
  - نوع المسكــن
  - الحالة الصحية للمسكن

- الادوات المستخدمة في البحث
  - الاستمـــــارة
  - المقـــاييس النفسيــة

مقياس القلق ـ عدم الاستقرار الانفعالي ـ الدوريــة الانفعالية ـ مقياس الرضى المهني

- صلاحية ادوات القيـــاس

العينة والادوات المستعملة في الدراسة

آ ـ العينـــــــة

العينـة والحصر الشامل [1] :

يجد الباحث في الميادين الاجتماعية والنفسية انه لكي يدرس مشكلـة من المشكلات ويضع حلا سليما لها لابد لـه من ان يقوم بجمع البيانات اللازمة لدراساته . وفي كثير من الاحيان يجد الباحث ان المجتمع الاصلي الذي يريد الحصول منـه على بيانات أكبر من ان تسمح فيـه امكانياته المادية والفنيـة بدراسته كله . فالمجتمعات الكبيرة تتطلب عددا كبيرا من الباحثين وكذلك قدرا من الامكانيات المادية التي تسمح لنا بالقيام بالبحث . فضلا عن انه يجد أن الوقت الذي ستستغرقه عملية جمع البيانات سوف يطول كثيرا .

وفي هذه الحالات وامثالها نجد انه لامفر من الاقتصار على دراسة جزء من المجتمع ، وهذا الجزء يطلق عليه اسم « العينة » واللجوء الى طريقة العينـة ضروري عندما يتعذر لسبب أو لآخر أن ندرس المجتمع الاصلي كله ــ كمـا اننـا نستخدم العينة ايضا في حالة تجانس المجتمع وفيها نجد ان دراسـة المجتمع الاصلي كله هي مجرد ضياع للوقت والمجهود وان دراسة عينـة منه سوف تؤدي الى نتائج لاتختلف اختلافا يذكر عن نتائج دراسة المجتمع كله ، وذلك اذا تم اختيار العينة اختيارا علميا سليما .

ومن الامور المسلم بها عند استعمال العينات ان نتائج هذه العينات لـن تنطبق تمام الانطباق على أوصاف المجتمع كله اذا لم يكن هذا المجتمع متجانسا تماما ، الا بمجرد الصدفة .

ويجب الا يتبادر الى الذهن ان هذا الفرق بين نتائج العينة وحقـائق المجتمع عيب يستلزم نبذ طريقة العينات والاقتصار على الحصر الشامل . فكثيرا ما نجد أن الحصر الشامل نفسه يؤدي الى نتائج ابعد عن حقائق المجتمع من نتائج العينة نفسها .

ويجب أن يكون واضحا أن الفرق بين نتائج العينة وحقائق المجتمـع ، وهو مانسميه بخطأ العينة امر يمكن تصغيره الى اقصى درجة باتباع الطـرق

---

(1) الدكتور عبد المنعم الشافعي : الاحصاء الاجتماعي ص ٨٣ .

الصحيحة لاخذ العينات وهذه الطرق تختلف بحسب تركيب المجتمع وبحسب نوع النتائج التي نريد الحصول عليها ، وفي امكاننا ايضا اذا ما اتبعنا هذه الطرق الصحيحة ان نحسب حدودا معينة لخطأ العينة بل واحتمال ان تخطىء العينة خطأ معينـا .

لهذا نرى أن العينات ليست وسيلة مختصرة لجميع البيانات نضحي فيها بالحقائق الكاملة وليست وسيلة تبسيط العمل بل هي على العكس من ذلك وسيلة للحصول على مزيد من الدقة في العمل .

ولكن من الامور المسلم بها ان العينة تؤدي الى نتائج خاطئة ومضللة اذا ماأسيء اختيارها أو تحليل نتائجها او تقدير الخطأ فيها ـ ولذا نرى أنه من الواجب الا تقوم الابحاث المبينة على عينات الا بعد دراسة ومران في طرق اخذ العينات وفي تقدير حقائق المجتمع .

طريقة اختيار العينة في البحث ((العينة العشوائية)) : [1]

استخدمنا في بحثنا هذا العينة العشوائية المنتظمة فلاحظنا في اختيارها شرط تكافؤ الفرص بحيث ضمنا اعطاء جميع الوحدات نفس الفرصة في الاختيار فعمال هيئة النقل العام بمدينة القاهرة يوزعون على وحدات :

١ ـ وحدة الجيزة ، ٢ ـ وحدة فم الخليج ، ٣ ـ وحدة شبرا ، ٤ ـ وحدة الترام والترولي باس الجيزة ـ العباسية ، ٥ ـ وحدة القبة ٦ ـ وحدة الاميرية ، ٧ ـ وحدة نصر .

وفي قسم التحقيقات تم فرز جميع ملفات العمال المشكلين بعد أن ارشد منهم موظفو التحقيقات واقسام تلقي الشكاوى وتم حصر جميع العمال الذين تقدمت ضدهم اكثر من ٣ شكاوى من الجمهور خلال الفترة المحددة .

وقد اكتفي البحث لاختيار العينة من هذه الفئة من العمال الذين تكررت الشكوى منهم في شهور اكتوبر ونوفمبر وديسمبر سنة ١٩٦٤ ويناير سنة ١٩٦٥ لانها الشهور التي خضعت فيها العينة لاشراف القيادة العليا للقوات المسلحة ، حيث بدات عملية تنظيم واضحة لشكوى الجمهور من العمال وقلت مشكلات العمال بشكل واضح مما يرجع ماذهبنا اليه من أن المشكلات ترجع غالبا لاضطرابات نفسية في تنظيم شخصية العامل . وقد تبين من دراسة تواتر حالات الشكاوى أنها موزعة على الشهور كالآتي :

١ ـ شهر اكتوبر سنة ١٩٦٤ وكان العدد ٤٥٨ شكوى .
٢ ـ شهر نوفمبر سنة ١٩٦٤ وكان العدد ٤٨٧ شكوى .

---

(١) د. عبد المنعم الشافعي وآخرون ـ الاحصاء الاجتماعي ـ مرجع سابق .

٣ ــ شهر ديسمبر سنة ١٩٦٤ وكان العدد ٤٤٦ شكوى .
٤ ــ شهر يناير سنة ١٩٦٥ وكان العدد ٣٨١ شكوى .

وهكذا يبلغ المجموع ١٧٧٢ شكوى تكون موزعة بالنسبة لعمال الشركة في الهيئة البالغ عددهم ٨٤٦٥ عاملا بحيث يبلغ المتوسط بالنسبة للعامل ٢١ شكوى للعامل الواحد في هذه الفترة ، ولذلك اختار البحث المتطرفين ممن قدمت ضدهم شكاوى والذين كانت معدلات الشكوى ضدهم اكثر في الفترة نفسها ، والفرق بين هذا المعدل والمتوسط العام ذو دلالة ولقد اختيرت المجموعة التجريبية حسب :

آ ــ عدد مرات الشكوى كما بينا .

ب ــ نوع الشكوى وهو النوع الذي يغلب عليه الطابع العدواني بأية صورة من صور العدوان مثل « العدوان اللفظي أو العدوان المادي العضوي كالضرب أو الركل أو غيره » .

جـ ــ روعي عند اختيار العينة ان تكون هذه العينة ممثلة للوحدات المختلفة بالهيئة ــ وذلك حتى لايغلب عليها طابع التحيز .

د ــ وجد من توزيع العمال المشكلين أن عدد الشكاوى يبلغ حوالي ١٧٧٢ شكوى منهم من تزيد عدد مرات الشكوى عن ثلاث مرات ، ولذلك كان اختيار مائة منهم يعتبر عينة ممثلة لانها تشكل ٥ ٪ من المجتمع الاصلي .

ان البحث الحالي يقوم على الدراسة التجريبية التحقيقية المقارنة التي تستعمل طريقة الاختلاف وطريقة الاتفاق . لايجاد الفروق بين مجموعتين احداهما تجريبية والاخرى ضابطة كما سيجيء ذلك فيما بعد عند الكلام في الطريقة الاحصائية .

طريقة اختيار العينة الضابطة :

وحتى يمكن معرفة مدى ماتعانيه المجموعة التجريبية من اضطرابات نفسية رابنا انه لابد من اخذ عينة تتوفر فيها جميع الشروط التي راعينا توفرها في المجموعة التجريبية ماعدا انها لم يقدم ضدها شكاوى من الجمهور . بمعنى انه قد تم اختيار العينة الضابطة من العمال الذين ثبت رسميا عدم معاملتهم للجمهور المعاملة السيئة التي تدعو للشكوى منهم أو عدم عدوانهم على الجمهور .

وقد تم الحصول على عمال العينة الضابطة بطريقة العينة العشوائية المتبعة في اختيار العينة التجريبية وعددها ١٠٠ « مائة » عامل من السائقين والمحصلين . تم اختيارهم بطريقة عشوائية . فقد نظم عدد مماثل لعدد العمال المشكلين من العمال غير المشكلين واخذنا منهم مائة بنفس الطريقة التي استعملت

في أختيار العمال المشكلين ـ وكان التشابه بينهم بنفس الطريقة التي أستعملت في اختيار العمال المشكلين في النواحي الآتية :

١ ـ التخصص المهني في الهيئة (الحالي والسابق) .
٢ ـ الحالة الزواجية (الحالية والسابقة) .
٣ ـ عـدد الزوجات في العصمـة .
٤ ـ الحالـة في المسكن ونوعـه .

١ ـ بدىء في فرز ملفات العاملين بالمرفق في الوحدات المختلفة على أسـاس استخراج أولئك الذين تسببوا في ثلاث مشكلات في مدة الاربعة اشهر وبالطريقة السابقة الذكر في أثناء الحديث عن طريقة أخذ العينة .

٢ ـ تم تفريغ هذه السجلات على الاساس السابق .

٣ ـ اخذت العينة عن طريق العينة العشوائية المنتظمة كما بينا .

٤ ـ كانت الوحدات التي اخذت منها العينة هي :

اخذ عمال الهيئة المشكلين ككل وعددهم كما بينا حوالي ٤٤٣ عامـلا ممن تزيد عدد مرات الشكوى منهم عن ثلاث ثم تم اختيار الاعـداد الآتية بالطريقة العشوائية من بينهم :

آ ـ وحدة اتوبيس الجيزة وقد أمكن الحصول على عدد ١٤ عاملا منهم في العينة التجريبيـة .

ب ـ وحدة اتوبيس فم الخليج وقد أمكن الحصول على عدد ١٥ عاملا منهم في العينة التجريبيـة .

جـ ـ وحدة اتوبيس بولاق وقد امكن الحصول على عدد ١٤ عاملا منهم في العينة التجريبيـة .

د ـ وحدة اتوبيس الاميرية وقد امكن الحصول على عدد ١٤ عاملا منهم في العينة التجريبيـة .

هـ ـ وحدة اتوبيس القبـة وقد أمكن الحصول على عدد ١٥ عاملا منهم في العينة التجريبيـة .

و ـ وحدة اتوبيس شبرا وقـد أمكن الحصول على عدد ١٤ عاملا منهم في العينة التجريبيـة .

ز ـ وحدات الترام والتروللي باس وهي العباسيـة وشبرا والجيزة

وقد امكن الحصول منها على عـدد ١٤ عاملا منهم في العينـة التجريبيـة .

وبذلك تم اختيار العينة من الوحدات المختلفة بالاعداد المبينة بالطريقة العشوائية وامكن اختيار مائة عامل مشكل كمجموعة تجريبية .

٥ ـ بالاتصال بأفراد العينة داخل الوحدات المختلفة بتحديد موعد سابق قبل المقابلة العلمية السليمة تمت مقابلة شخصية كان العامل فيها يملأ الاستمارة بنفسه .

٦ ـ وكان من العسير أحيانا مقابلة العامل داخل الوحدة فكنا نضطر الى مقابلته في منزله وكنا نحدد لذلك موعدا سابقا لهذه الزيارة .

وهكذا تم جمع العينة سواء في المجموعة التجريبية أو الضابطة باشراف مختصين بجمع البيانات في دراسة الحالات .

ومن دراسة ماجاء ببطاقات البحث امكن ابراز النواحي الآتية من حيث توفير التعادل بين المجموعتين الضابطة والتجريبية :

اولا : مدى التعادل بين المجموعتين :

آ ـ من حيث المهنة (أو التخصص المهني الحالي بالمؤسسة) :

جدول رقم (٢)

مجموعة	محصل	سائق
تجريبية	٦٢٪	٣٨٪
ضابطة	٦٦٪	٣٤٪

لبيان توزيع المجموعتين حسب التخصص في العمل حاليا وبحساب النسبة الحرجة وجد أنه لاتوجد بين المجموعتين فروق ذات دلالة تذكر .

واضح من هذا الجدول ان نسب التخصص في المهنة الحالية في العينتين التجريبية والضابطة متقاربة الى حد كبير .

ب ـ التخصص المهني السابق :

جـــــدول رقم (٤)

مجموعـة	محصـل	سائق
تجريبيـة	٣٢٪	٦٨٪
ضابطـة	٣٠٪	٧٠٪

ومن هذا الجدول يتبين لنا ان نسبتي المهنة السابقة للعينتين التجريبية والضابطة متقاربة ولا يوجد بينها ، بعد حساب (ن ح) للفرق بين المجموعتين في النسب المئوية ، فرق ذو دلالة يـذكر . وبمعنى آخر أمكن تثبيت عامـل التخصص المهني الحالي والسابق عن طريق توفير التعادل بين المجموعتين .

جـ ـ الحالـة الاجتماعيـة :

جـــــدول رقم (٥)

الحـــالة	أعـزب	متزوج	مطلـق	أرمـل
تجريبيـة	١٨٪	٨٢٪	—	—
ضابطـة	١٠٪	٨٨٪	٢٪	—

هذا الجدول للحالة الاجتماعية يبين لنا أن النسب متقاربة بين كل مـن العينتين التجريبية والضابطة ، ولا يوجد بينهما فرق يذكر ، وذلك لان النسبة الحرجة لدلالة الفرق غير دالة .

لذلك رأينا أن الحالة الاجتماعية ربما لايكون لها دخل في موضوع الدراسة لذلك اعتبر هذا التغير مثبتا الى حد كبير ، وذلك لتعادل المجموعتين تقريبا .

د ــ عدد الزوجات في العصمة :

جـــــدول رقم (٦)

	زوجة	زوجتان	ثلاث	أربع
مجموعة	١	٢	٣	٤
تجريبية	١٠٠٪	ــ	ــ	ــ
ضابطة	٩٤٪	٦	ــ	ــ

يتضح لنا من هذا الجدول أن نسبة عدد الزوجات اللاتي في العصمة في العينتين التجريبية والضابطة متقاربة فنجد أن نسبة الواحدة اللاتي فيالعصمة في العينة التجريبية ١٠٠٪ والضابطة ٩٤٪ ونسبة الزوجتين اللتين في العصمة في العينة التجريبية صفر ٪ والضابطة ٦٪ وقد رأينا أن هذا العامل المتعلق بعدد الزوجات اللاتي في العصمة ليس له دخل كبير واضح في المشكلة موضوع الدراسة حيث أن النسبة الحرجة للفرق بين النسبة المئوية في المجموعتين غير دالة .

لذلك اعتبر هذا العامل مثبتا حيث لاتوجد فروق ذات دلالة بينهما في هذا العامل .

هـ ــ زوجات سابقات مطلقات :

جـــــدول رقم (٧)

مجموعة	صفر	١	٢	٣	٤ فأكثر
تجريبية	٩٨٪	ــ	ــ	ــ	٢٪
ضابطة	٩٤٪	٤٪	ــ	٢٪	ــ

وبعد دراسة هذا الجدول تبين أن متغير الزوجات السابقات المطلقـات في العينتين التجريبية والضابطة يبدو متقاربا حيث أن النسبة الحرجة للفـرق بين النسب المئوية في المجموعتين ليس لها دلالة احصائية . ولذلك يعتبر هذا العامل مثبتا حيث تبدو العينتان متعادلتين في هذا المتغير .

و ـ نوع السكـن :

جـــدول رقم (٨)

مجموعـة	منزل	شقةمنفردة	حجرات في شقة	حجرة واحدة
تجريبيـة	٤٪	٥٦٪	٢٨٪	١٢٪
ضابطـة	٤٪	٦٢٪	٢٤٪	١٠٪

يلاحظ من هذا الجدول أن نوع المسكن في العينتين التجريبية والضابطـة متقارب فنسبة من يسكنون في منزل في العينة التجريبية ٤٪ ونفس النسبـة تسكن منـزلا في العينة الضابطة وهكذا يبدو التوافق والتشابه واضحـا في المجموعتين من حيث مستوى المسكن .

ولذلك يعتبر هذا التغير من المتغيرات الدالة على تعادل المجموعتين .

ز ـ الحالة الصحية للمسكن

مورد الميـاه

الاضاءة بالكهرباء

الوصل بالمجـاري

جـــدول رقم (٩) مورد الميـاه

مجموعـة	موصل للمياه	غير موصل للمياه
تجريبيـة	٨٠٪	٢٠٪
ضابطـة	٩٠٪	١٠٪

جـــدول رقم (٩ ــ آ) الاضاءة بالكهرباء

مجموعـــة	توجد اضاءة	لاتوجد اضاءة
تجريبيــة	٧٠٪	٣٠٪
ضابطــة	٨٠٪	٢٠٪

جـــدول رقم (٩ ــ ب) الوصل بالمجاري

مجموعـــة	موصل للمجاري	غير موصل للمجاري
تجريبيــة	٧٨٪	٢٢٪
ضابطــة	٨٠٪	٢٠٪

يتبين لنا من هذه الجداول التي توضح الحالة الصحية للمسكن فــي المجموعتين التجريبية والضابطة انها ليس لها تاثير كبير في المشكلة موضوع البحث غالبــا .

وبعرض هذه الجداول عامة للحالة الصحية للمسكن من مورد ميـــاه واضاءة كهربائية وتوصيل المجاري نجد ان النسب متقاربة في العينتين وربما ليس لهما تاثير يذكر في موضوع البحث ــ لذلك رأينا تثبيت هذا العامل .

الخلاصـــة :

حاول الباحثون تثبيت اكبر قدر ممكن من العوامل في مجموعتي العينـة وهي عوامل استبعد تاثيرها في خلق الاضطرابات السلوكية وذلك عن طـريق تثبيتهـا عمليا . ولقـد استعملت النسبة الحرجة لحساب دلالة الفرق بـين المجموعتين من حيث النسبة المئوية لتواتر الظاهرة في كل منهما ، على انهـا متغير مستقـل .

ب ـ الادوات المستخدمـة في البحث

اولا ـ الاستمارة [1] :

لما كان موضوع البحث هو دراسة « الاضطرابـات النفسيـة المزاجية واثرها في علاقة العمال المشكلين في هيئة النقل العام بالجمهور » أي أن أساس الدراسة هو المجال النفسي ، ونحن نعلم ان الاضطرابات النفسية التي يصاب بها الفرد غالبا ما تكون جذورها راجعة الى مشكلات اجتماعية او اقتصاديـة ، أي أن الاضطرابات النفسية والاجتماعية والاقتصادية لايمكن ان نضع حـدا فاصلا يفـرق بينها . فالفرد لايعيش منعزلا عن المجتمع ، ولا عن الضغوط التي تأتيه منه ، لذلك كان لابد من تصميم استمارة كشف بحث ـ وكـانت تشمـل ما يلي :

١ ـ **بيانات اولية :** عن العامـل .

٢ ـ **الحالة الاجتماعية :** من حيث الزوجات وعدد الاولاد .

٣ ـ آ ـ مستوى ثقافة العامل ودرجة تعليمه .

ب ـ مستوى ثقافة الزوجة : ودرجة تحصيلها العلمي .
جـ ـ مستوى ثقافة الاولاد وعدد من اتموا كل مرحلة من مراحل التعليم .

والمستوى الثقافي له تأثير كبير سواء على العامل نفسه او على أولاده او زوجه . فمستوى ثقافة العامل يؤثر في مدى شعوره بالامان ومستوى ثقافة الزوجة تؤثر على العامل في مدى توفير الراحة لزوجها وكذا حالة الاولاد من التعليم الامر الذي يحدد هل لازالـوا في التعليم ويرهقونـه

(١) راجع نموذج الاستمارة بنهاية البحث .

بالنفقات مما يؤثر على سلوكه أم انهم اميون وهذا يشعره بالنقص ويؤثر في سلوكه ، أم انهم حققوا قسطا من التعليم يجعلهم عناصر معينة اقتصاديا.

٤ ـ **المسكن والحي** : وتشمل الدراسة :

آ ـ نوع السكن : وهل هو منزل ام شقة ام غيرها .

ب ـ عدد الافراد الذين يشغلون هذا المسكن ومتوسط مايخص الحجرة الواحدة من الافراد .

جـ ـ الحالة الصحية للمساكن : ومدى توفر وسائل الراحة فيها .

٥ ـ **الحالة الاقتصادية وشملت** :

آ ـ الاجر اليومي عند التعيين والاجر اليومي الحالي .

ب ـ الايرادات : من اجر أو مكافاة او دخل اضافي من العامل او الابناء ، باعتبار ذلك من اهم مقومات الشعور بالامن الاقتصادي .

جـ ـ المصروفات وتشمل اوجه الانفاق العادية وغير العادية باعتبارها تشكل نوعا من الضغوط على نفسية العامل .

د ـ الميزان الاقتصادي : هل هو مدخر ام متوازن أم مدين ، وذلك لدراسة مدى تاثير ذلك كواحد من الضغوط النفسية .

هـ ـ وفي حالة اذا ما كان العامل مدين فما هي طرق استكمال العجز ؟ وهي ايا كانت من مثيرات التوتر والضيق سواء أكانت سلفيات ام رهونات ام عمل في غير وقت الهيئة .

و ـ أسباب الاستدانة : أي انواع الضغوط التي تبرز هذا العامل في حياة العامل .

٦ ـ **الترويح** :

آ ـ داخل المنزل : كوسائل الترفيه مع الاسرة أو الجيران .

ب ـ خارج المنزل : وهي وسائل الترفيه التي تجعل العامل بعيدا عن الاسرة احيانا اذ تكون بحيث تشكل عبئا اقتصاديا لما تتطلبه من نفقات .

والترويح عامل هام جدا لايمكن اغفاله فله تاثير كبير في شخصية العامل في سلوكه وانفعالاته سواء كان هذا الترويح داخل المنزل أم خارجه .

لهذا وصفنا في اعتبارنا عامل الترويح ومدى تأثيره في سلوك العامل في عملـه .

سبب استعمال هذه الاستمارة في البحث :

عندما أقدمنا على بحثنا هذا فكرنا في هذا الامر محاولين تحديد الاهداف والغايات التي نسعى الى تحقيقها والوسائل التي تمكننا من تحقيق هـذه الاهداف وبلوغ هذه الغايات ثم ربطنا بين مجال الفكر ومجال التنفيذ ناظرين الى الامور نظرة موضوعية واقعية ـ لذلك وضعنا خطة متناسقة ومشروعا متكاملا لتوضيح الاهداف التي يرمي اليها البحث .

ولما كانت الاضطرابات النفسية والمشاكل الاجتماعية تصور ناحيتين متداخلتين تتأثر كل منهما بالاخرى ، لذلك استعنا بتصميم هذه الاستمارة التي تشمل النواحي الاجتماعية والاقتصادية اي شاملة لجميع البيانات اللازمة لتحقيق الاهداف والاغراض التي نسعى اليها ـ هذا بالاضافة الى الاختبارات النفسية التي استخدمناها في هذا البحث .

لقد كانت الغاية التي على أساسها تم تصميم هذه الاستمارة هي :

أولا : تحديد المتغيرات التي يمكن تثبيتهـا في المجموعتين التجريبيـة والضابطة ، تلك المتغيرات التي يرى الباحثون انها لاتؤثر كثيرا في المتغير التابع ، ونعني به السلوك اللاتوفقي للعامل ، وهو التعامـل بالاعتداء والعداء والعدوان مـع الجمهـور .

ولقد سبق أن بينا ان هذه التغيرات ، أو على الاقل بعضهـا ، كان مما يمكن تثبيته بطريقة عملية احصائية عندما يكون الفرق بين نسب تكراره وتواتره في المجموعتين غير ذي دلالة احصائية .

ثانيـا : تحديد بعض المتغيرات المستقلة والوسيطة تحديدا كليا بدراسة تواتره أو درجة تطرف كل مجموعة في السمة أو المتغير موضوع الـدراسة ، وذلك لدراسة العلاقة الوظيفية بين هذه المتغيرات المستقلة والوسيطة وبين المتغيرات المستقلة ، وهي السلوك الظاهري السابق تحديده كغرض يهدف البحث الى الكشف عما يرجح أن يكون بعض أسبابه .

ثانيـا : المقاييس النفسية :

استعمل البحث اختبارات نفسية أمكن بها قياس أنواع من الاضطراب النفسي لدى المجموعة التجريبية كما استعملت نفس الاختبارات على الفئـة الضابطة من العمال موضوع البحث لامكان معرفة الفرق في الاضطراب النفسي بين كل من المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة . ولقد افترض البحث

أختلافا بين المجموعتين في هذا البعد ، على انه متغير وسيط يرتبط بالسلوك اللاتوافقي ، الذي يرجع لاختلاف في البعد المزاجي الانفعالي قد يتمثل في :

آ ـ القلق الصريح . ب ـ عدم الاستقرار الانفعالي . جـ ـ التارجح الانفعالي . وما يدخل تحت هذه جميعا من اشكال السلوك اللاسوي الذي يستدل عليه عن طريق اسلوب تكيف الفرد مع البيئة مما يدل على أن الفرد يعاني درجة عالية من الشعور بعدم الثقة والعجز أو العصبية الزائدة أو الحساسية الزائدة بالنفس او الانهباط وعدم السرور أو الدورية الانفعالية ... الخ .

ومن التعريف السابق نجد ان الاضطراب النفسي يمكن دراسته وقياسه اذا امكن :

١ ـ قياس متغير القلق . ٢ ـ قياس الاستقرار الانفعالي . ٣ ـ قياس الدورية الانفعالية .

ولهذا أمكن استخدام الاختبارات النفسية التي يمكن أن تقيس هذه العوامل التي تلعب دورا كبيرا في الاضطراب النفسي وهي :

اولا ـ مقياس القلق الصريح :

ويطلق عليه اسم « Manifest Anxiety Scale » « M. A. S. »

وقد استعملت هذا الاختبار Tylor ولهذا يسمى عادة مقياس تايلور للقلق« T. A. S » ويتكون الاختبار من خمسين فقرة من الفقرات المنتخبة من اختبار منسيوتا المتعدد الاوجه ، وقد وجد تشارلس وندلي [1] Charles Windle ان هذا الاختبار يرتبط ارتباطا عاليا باختبارات اخرى [1] ثبت انها تقيس القلق الصريح واهمها :

١ ـ اختبار مودلين للقلق . ٢ ـ مقياس برسل . ٣ ـ مقياس ولسن .

٤ ـ مقياس وبن .

وكلها اختبارات ومقاييس للقلق اشتقت من اختبار مانسيوتا .

ومقياس القلق الذي استعمل ترجم الى اللغة العربية الدارجة بحيث اصبح ملائما في اجرائه لهيئتنا المصرية وثبت من اجرائه صلاحيته لمجتمعنا المصري .

---

(1) Spielberger, C. D. : Anxiety an behavior , (Edited) Academic Press , New york, London . 1966 . Ch. 3 .

وقد أمكن للدكتور محمد أحمد غالي ان يدخل بعض الاجراءات والتعديلات قبل استعماله كمقياس وذلك للتأكد من أن المقياس صالح للاستعمال .

١ ـ **الثبات** : استعملت طريقة اعادة الاختبار لدراسة مدى ثباته ووجد ان معامل الثبات في كل مرة تتراوح بين ٨٩ر. و ٨١ر. كذلك طبقت معادلة كودر ريتشاردسون ٢١ لقياس درجة ثبات الاختبار بعد اجرائه على مائة عامل من عمال النقل المشترك وكان معامل الثبات ٨٤ر.
(م = ٧٦ر١٥ ع = ٨ر٧) .

٢ ـ **الصحة** : اضفنا عاملا جديدا لتحقيق مدى صحة الاختبار فاستعملنا عاملا جديدا هو مقياس الصحة النفسية « الدكتور محمد عماد الدين اسماعيل » وآخرون :

وثبت [1] ان معامل صحة اختبار مقياس القلق الصريح مع الصحة النفسية هو ٧٨ر. على عينة من ٢٤ فردا .

طريقة التقدير في اختبار القلق :

كانت كل استجابة صحيح تدل على درجة القلق .

ثانيا : اختبار الاستقرار الانفعالي : ويطلق عليه اسم مقياس P. T.

هذا الاختبار يكشف عن مدى التشابه بين المفحوص أو بين من يجري عليه الاختبار وبين من يعانون من مخاوف مرضية أو سلوك قهري سواء كان صريحا أو ضمنيا ، أي من يعانون درجة من عدم الاستقرار الانفعالي .

ولقد استخرجت فقرات الاختبار من استجابات أفراد يعانون من الوساوس القهرية أو الانقباض ولهذا يطلق عليهم اسم « السيكاساشينين » وبهذا الاسم يعرف المقياس ايضا . ويغلب أن تظهر الميول العصابية عند من يحصلون على درجة عالية في هذا المقياس على شكل انهيار وضعف وقلق زائد أو نقص في الثقة في النفس ، وتناقض وتعدد أشكال السلوك السيكاساشيني . أما من يحصلون على درجات منخفضة في المقياس فغالبا مايوصفون بالاتزان والثقة في النفس .

وهو اختبار يعد من الاختبارات الجيدة لقياس السمات السلوكية والاستجابات التي تميز العصاميين وهذا مما دعانا الى استعماله في بحثنا هذا لقياس درجة عدم الثبوت الانفعالي او عدم الاستقرار الذي يعتبر من أهم السمات الاساسية المميزة للعصاميين .

---

(1) Spielberger, C. D. : Anxiety an behavior , (Edited) Academic Press , New york, London . 1966 . Ch. 3 .

طريقة التقدير لدرجات المفحوصين :

في تصحيح الاختبار استعمل الباحثون المفتاح الذي استعمله الدكتور مصطفى سويف وهو اعتبار كل استجابة بنعم = درجة في عدم الاستقرار ما عدا الفقرات ١ ، ٢ ، ٣ ، ١٢ ، ٢٢ ، ٣٦ ، ٤٦ ، ٤٨ وكانت الاجابة « لا » تدل على عدم الاستقرار [١] .

ثالثا : اختبار الدورية الانفعالية :

وهو المقياس المعروف باسم اختبار : « S » من اختبار جلفورد والمعروف باسم استخبار G. C. T. .

والاستخبار كان واحدا من مجموعة اختبارات قد يمكن بها الحصول على درجات لمجموعة من العوامل المنفصلة او ماسماه جلفورد السمات الاولية للشخصية :

والسمات التي يقيسها الاختبار كله هي :

الانطواء الاجتماعي او الانفرادية ـ التفكير الانطوائي السرحان ـ الانهباط « التعاسة والتشاؤم » ـ الدورية الانفعالية ـ والاخير يقيس الميل للانطلاق والتخفف من الاعباء ويعني عدم الاهتمام والمرح . وقد اختار الباحثون المقياس الرابع للدورية الانفعالية أو السلوك شبه الدوري « Cycloid » على اعتبار انه يميز اصحاب الانفعالية العامة العالية غالبا ، ويرتبط ارتباطا عاليا بمقاييس عدم الصحة النفسية ، كما انه ثبت يشبع بدرجة عالية بالميل العصابي العام .

طريقة التقدير [٢] :

كل اجابة « بنعم » في الفقرات المتسلسلة تعطي درجة التأرجح . ما عدا فقرات ٨ ، ٢١ ، ٤٨ ، ٤٩ ، ٦١ فكانت الاستجابة لا تعطي درجة الدورية الانفعالية .

اما الفقرات : ٨ ، ١٥ ، ٢٠ ، ٢٧ ، ٣٣ ، ٣٦ ، ٣٧ ، ٤٢ ، ٤٩ ، ٥٢ ، ٥٩ فان الاجابة عليها بكلمة « نعم » أو علامة « ؟ » تعطي درجة من عدم الاستقرار.

العادات السلوكية الانفعالية كما امكن قياسها من فقرات الاختبارات السابقة [٣] :

---

(١) و (٢) و (٣) راجع النموذج لورقة الاجابة بنهاية البحث .

وقد أمكن استعمال التقسيم الذي حققه الدكتور محمد احمد غالي لفقرات الاختبارات السابقة الثلاثة لقياس بعض سمات معينة ، تدل عليها الفقرات المختلفة ، وكانت هذه السمات قد سبق تحديدها سلوكيا في دراسة تحليلية عاملية قام بها جلفورد في كتابه عن الشخصية ومنها :

١ ـ الشعور الزائد بالعجز وعدم الثقة بالنفس . وقد رمز لها بورقة الاجابة بالرمز (ش) ، ٢ ـ السرحان وعدم الانتباه ورمز لها (ب) ، ٣ ـ الاندفاعية وعدم التعقل ورمز لها (د) ، ٤ ـ الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية ورمز لها بالرمز (ح) ، ٥ ـ الانهباط والاكتئاب وعدم المرح والسرور ويرمز لها بالرمز (هـ) ، ٦ ـ عدم النضج الانفعالي ورمز لها بالرمز (ع) ، ٧ ـ العصبية الزائدة وعدم القدرة على ضبط النفس ورمز لها بالرمز (ص) ، ٨ ـ الدورية وعدم الاستقرار الانفعالي ورمز لها بالرمز (س) ، ٩ ـ الاحساس الزائد بالنفس وعدم الاعتدال ورمز لها بالرمز (ل) ، ١٠ ـ الاعراض النفسية والجسمية وكان الرمز المخصص لها هو (خ) .

هذا وقد اجريت الدراسات المختلفة لتاكيد مدى صحة وثبات المقياس .

١ ـ من حيث الثبات استعمل الباحثون معادلة كودر ريتشاردسون لحساب معامل ثبات المقياس ، بعد تطبيقه على مائة من العمال اختيروا بطريقة عشوائية وكان معامل الثبات ٨٧ ر (حيث كان المتوسط ٦٤ر٢٢ و ع=٢٨ر١٠ و ن = ٦٩ عدد فقرات المقياس) .

وبالاضافة الى دراسة الباحثين لصلاحية المقاييس الثلاثة بعد تطبيقها على العمال فان المقاييس الثلاثة السابقة قد اخضعت لدراسات عديدة ثبت منها صحة المقاييس الثلاثة لقياس ما وضعت لقياسه .

صلاحية المقاييس الثلاثة لقياس ماوضعت له :

١ ـ **الصحة** : ثبت من دراسات التحليل العاملي للمقاييس الثلاثة ، وهي التي قام بها الدكتور مصطفى سويف أنها مشبعة بعامل العصاب العام ، وأنها على درجة كبيرة من الصلاحية لقياس الميول العصابية . [1]

---

(1) The Journal of Consulting Psychology . 1956 & The Journal of Clinical Psychology 1958 .

وايضا : مجلة الصحة النفسية العدد ٣ سبتمبر سنة ١٩٥٨ المجلد ١ ص ٢٥ ـ ٥٥ .

وايضا : المجلة الجنائية القومية العدد الاول مارس سنة ١٩٦٢ ، والعدد الثالث نوفمبر سنة ١٩٦٢ من المجلد الخامس . دار المعارف بمصر .

كذلك تبين أن معامل صحة مقياس القلق ، بدراسة مقارنة لنتائجه مع نتائج اختبار الصحة النفسية كان ٧٨ر. (ن = ٢٤) .

أما معامل صحة مقياس P. T. مقارنا بنتائج اختبار الصحـــة النفسية فكان ٧٢ر. (ن = ٢٤) [1] .

وكان معامل صحة المقياس G. C. T. مع اختبار الصحة النفسية ٦٤ر. (ن = ٢٤) وكلها معاملات ذات دلالة عند درجة تأكد أقل مـــن ١٠ر. (درجة الحرية ٢٢) .

٢ ــ الثبـــــات :

بالاضافة الى ماثبت من صلاحية المقاييس الثلاثــة لقياس ما وضعت لقياسه حيث أنها بتطبيق معادلة كودر ريتشارسون ، كانت على درجة طيبة من الثبات ، الا انها كذلك سبق أن اجريت عليها دراسات لتحقيق درجة ثباتها باستعمال طريقة اعادة الإختبار « Test retest » وقد أمكن تحقيق النتائج الآتية باجراء المقاييس على مجموعة من العمال :

آ ــ مقيـــاس القلق :

١ ــ عدد ١٦ عاملا أعيد الاختبار بعد ١٣ يوما وكان معامل الثبات ٨٤ر.
٢ ــ عدد ٤١ عاملا أعيد الاختبار بعد ٢٤ يوما وكان معامل الثبات ٨١ر.

ب ــ مقيـــاس P. T. :

١ ــ عدد ١٧ عاملا أعيد الاختبار بعد ١٢ يوما وكان معامل الثبات ٨١ر.
٢ ــ عدد ٤٧ عاملا أعيد الاختبار بعد ٢٧ يوما وكان معامل الثبات ٧٨ر.

جـ ــ مقياس العصابية الانفعالية G. C. T. :

١ ــ عدد ١٥ عاملا أعيد الاختبار بعد ١٢ يوما وكان معامل الثبات ٩١ر.
٢ ــ عدد ٢٤ عاملا أعيد الاختبار بعد ٢٣ يوما وكان معامل الثبات ٨٩ر.

وبمراجعة معاملات الثبات هذه على جدول « جاريت Garrett » لقيم معاملات الارتباط ذات الدلالة عند نسبتي تأكد ٥٠ر. ، ١٠ر. تبين أنها جميعا ذات دلالة عند درجة تأكد أقل من ١٠ر. ، حتى عند درجة حرية ١٣ [2] .

---

(١) دراسة للدكتور محمد أحمد غالي ــ نشرت بالرسالة المقدمة منه لنيل درجـة دكتوراه الفلسفة في الصحة النفسية سنة ١٩٦٤ ــ جامعة عين شمس .

(٢) دكتور سيد محمد خيري : الاحصـاء في البحوث النفسيـة والتربوية والاجتماعيـة مطبعة دار التاليف : الطبعة الثالثة ١٩٦٣ ص ٢٦٥ .

أمـا خلاصة تطبيق معادلة كودر ريتشاردسون لحساب معامل ثبـات المقاييس الثلاثة بعد اجرائها على مجموعة من ١٠٠ من العمال اختيروا بطريقة عشوائية من بين عمال مؤسسة النقل العام بمدينة القاهرة فكانت :

المقياس	المتوسط	الانحراف المعياري	ن	معامل الثبات
مقياس القلق الصريح	١٥ر٧٦	٧ر٨	٥٠	٨٤ر٠
مقيـاس P. T	٢٠ر٨٨	٧ر٣٦	٤٨	٨٦ر٠
مقيـاس G. C. T.	٢٢ر٦٤	١٠ر٢٨	٦٩	٨٧ر٠

واذا سلمنا بان المجموع العام للدرجات في المقاييس الثلاثة يعتبر دليـلا الى حد ما على درجة من العصابية فاننا يمكن ان نرجح أن متوسط المتوسطات ومتوسط الانحرافات المعيارية الثلاثة ، ثم متوسط معاملات الثبات ربما يجعل من المقاييس الثلاثة وحدة لابأس بها للاستدلال على درجة الاضطراب النفسي عند الفرد ولذلك تكون متوسطات الابعاد السابقة في :

الاضطراب الانفعالي العام	المتوسط	الانحراف المعياري	ن	معامل الثبات
	١٩ر٢٨	٨ر٤٨	١٦٧	٨٥ر٠

ويبدو واضحا أن معاملات الثبات والصحة معا ، سواء في الدراسات على العمال أو غيرهم مما يرجح صلاحية المقاييس الثلاثة لقياس ما وضعت له .

رابعا : استبيان عدم الرضى المهني :

ان من اهم مبـادىء الامم الراقية والنامية اقامة عدالة اجتماعية كهدف ترمي اليه للارتقاء بالطبقات الكادحة الى مكانتها التي يجب أن تكون عليها . والعامل من أهم الافراد الذين اهتمت الحكومات بهم وعملت على توفير وسائل الطمانينة لهم ورفع مستواهم الاقتصادي والاجتماعي . ومن فلسفة الدولة النامية التي تقوم عليها في سياستها العمالية ، ضمان الرضى المهني عنـد العمال . هذا ويعتبر الرضى المهني مظهرا عاما من مظاهر الصحة النفسيـة عند العامل ، الامر الذي ان لم يتوفر ادى الى سوء علاقته مع الجمهور . لذا نحاول في بحثنا هذا أن نحقق مدى علاقة عدم الرضى المهني باضطرابات العمال السلوكية في علاقاتهم الاجتماعية مع الجمهور ، على اعتبار أن الرضى المهني يشكل واحداً من أهم التغيرات الوسيطة في شخصية الفرد ، وهو متغير يرتبط بالمتغير التابع من السلوك الظاهري غالبا .

وقد استعان الباحثون باستبيان الرضى المهني بهدف تحديد مدى الفرق بين المجموعتين التجريبية والضابطة ومعرفة اذا كان عاملا ذا اثر كبير كما جاء في الفروض التي افترضها الباحثون .

واستبيان الرضى المهني يقيس درجة الرضى كما يمكن أن يتمثل في الآتي [1] :

١ ـ **شعور العامل نحو مهنته :** من حيث وضعها الاجتماعي كما يتبين ذلك من السؤال الاول ومن حيث الشعور براحة العمل كما في السؤال الثاني ومدى رغبة العامل في تغيير مهنته كما في السؤال الثالث وكذلك مركز عمله في الهيئة مقارنا بالهيئات الاخرى كما في السؤال السادس .

٢ ـ **ظروف وشرط العمل** [2] **:** وتتمثل في شعور العامل واتجاهه نحو وضعه من حيث أماكن العمل والتهوية والاضاءة وساعات العمل ونظام الورديات والاجور والرعاية الصحية والنواحي الترفيهية ـ هذا وقد اتضح من الاسئلة رقم ٥ ، ٩ ، ١٨ ، ١٠ ، أنها تهدف لقياس اتجاهات العمال نحو هذه الجوانب من المهنة .

٣ ـ **علاقة العامل بزملائه :** وتتمثل في مدى تعاون العامل مع زملائه ومدى رغبته في النفور منهم وكذلك درجة الشعور بالامن بين العمال ويتضح ذلك من الاسئلة رقم ١ ، ١٢ ، ١٣ ، ١٤ ، ١٥ .

٤ ـ **علاقة العامل برؤسائه :** وتتضح تلك العلاقة من الاسئلة رقم ١٦ ، ١٧ ، ١٩ ، ٤ ، ٢٠ .

٥ ـ **علاقة العامل بالادارة ومدى احساسه باشتراكه في المسؤولية :** وهو مايتضح في السؤالين الاخيرين .

ومن مجموعة الاسئلة السابقة يمكن الوقوف على بعض العوامل المسؤولة عن عدم رضى العامل عن مهنته مما قد تنشأ عنه الاضطرابات النفسية التي تؤدي الى سوء علاقة العامل مع الجمهور في هذا البحث .

هذا ويلاحظ ان هذه الامور قد لاتكون موجودة في الواقع ، بمعنى ان المشكلات التي قد يبرزها العامل أو يستخدمها سندا لعدم رضاه ، قد لا تكون موجودة في الواقع بقدر ماتكون متمثلة في اوهام العامل وهذا أمر لايهمنا بحال ، لان المهم هو الانطباعية العامة للمهنة من الزوايا المذكورة وهي انطباعية قد تكون واقعية وقد تكون متخيلة الا انها في كل الحالات لها تأثير بالغ على سلوك الفرد واضطرابه وتوتره وضيقه وقلقه .

---

(١) راجع نموذج الاستبيان بنهاية البحث .

(2) Blum, L. Milton, Naylor, James, C. : Industrial Psychology, Its Theoritical and Social Foundations . Revised Edition Harper & Row, New york & London . 1968 .

الاجراءات الاحصائية للتحقق من درجة صلاحية الاستبيان :

يتكون الاستبيان من ٢٠ سؤالا روعي في وضعها أن تكون بحيث تغطي اهم الجوانب الحيوية في حياة العامل والمرتبطة بمهنته ، وهي الجوانب التي يختلف فيها العمال من حيث درجة قوة أو ضعف اتجاهاتهم نحوها ، وهو اتجاه يتدرج من السلبية جدا الى الايجابية جدا في الغالب .

لذلك استعمل في استبيان هذه الاتجاهات بين العمال طريقة المقياس المتدرج الخماسي «Five Point Scale Test» وكانت الدرجات تعطى باعطاء أوزان لكل استجابة تتراوح بين ١ و ٥ درجات حسب درجة الرضى [١] . وقد كانت درجة ٥ تعطى للاتجاه المتطرف جدا في عدم الرضى ، أما درجة ٤ فقد كانت تعطى للاتجاه الاقل تطرفا وهكذا الى درجة ١ ، وذلك لانه قصد بالاستبيان قياس الاتجاه السلبي في الرضى المهني .

ولقد كان اعطاء درجة ١ لاقل درجة من عدم الرضا يقوم على أساس مانسلم به غالبا من أنه في أحسن ظروف الرضا عن المهنة ، لابد من درجة ولو ضئيلة من عدم الرضا ، تكون غالبا عاملا مؤثرا في سلوك الفرد .

ولقد طبقت معادلة كودر ريتشاردسون [٢] على نتائج الاختبار على مجموعة من ١٠٠ عامل وكان معامل ثبات المقياس بعد تطبيق هذه المعادلة على نتائج مائة عامل من عمال النقل المشترك كالآتي :

م = ٥٤ر١٨ ع = ١٠ر٣٢ ن = ١٠٠ معامل الثبات ٠ر٧٠٣

اما عن درجة صحة المقياس فقد قورنت نتائج ٣٥ عاملا اجري عليهم نفس المقياس وقورنت درجاته الخام بتقديرات الرؤساء لسلوكهم الفعلي اثناء العمل في المواقف الآتية :

١ ـ درجة الشكوى من ظروف العمل ، ٢ ـ درجة الشكوى من الاجور ، ٣ ـ درجة الاختلاط بالزملاء ، ٤ ـ درجة التعاون والتفاهم مع الرؤساء ، ٥ ـ درجة الرضى عن المركز في العمل ، ٦ ـ درجة المساهمة في الانشطة الاجتماعية الجماعية للعمال ، ٧ ـ مرات الشكوى من الزملاء ٨ ـ درجة تقبل المسؤوليات ومواعيد العمل ، ٩ ـ درجة فخره بعمله ، ١٠ ـ درجة تقبل العمل

---

(١) راجع : دكتور سيد محمد خيري مرجع سابق ص ٥١٨ ـ ٥٢٨ .

(٢) $\text{سر} = \dfrac{\text{ن ع}^{2} - \text{م (ن} - \text{م)}}{\text{(ن} - 1\text{) ع}^{2}}$

الاضافي أو الساعات الاضافية [1] .

وكان العامل يعطى درجات تتراوح بين ١٠ ، ٢ حسب اتجاهه السلبي نحو المواقف السابقة ، اي يعطى ١٠ درجات كلما اعتقد الرؤساء انه كثير الشكوى جدا مثلا ، ٨ درجات اذا قلت شكواه عن ذلك وهكذا .

وبعد الحصول على درجات ٣٥ عاملا من اكثر من رئيس (٢ ــ ٣ رؤساء) واخذ المتوسط ، حسب معامل الارتباط بين التقدير بالاستبيان والتقدير عن طريق الرؤساء وكان معامل الارتباط ٥٨ر. وهو معامل ذو دلالة عند درجة تأكد ١٠ر. وكان هذا المعامل مما يكفي دليلا لاباس به على صدق الاستخبار وبذلك تحقق الباحثون من صلاحية هذه الاداة لقياس درجة عامل « عدم الرضى المهني » باعتباره متغيرا قد يسهم في تنمية القلق وتطوره احيانا ، او يكون نتيجة له احيانا اخرى .

ومهما يكن من أمر فانه يعتبر من المتغيرات الوسيطة التي ربما كانت مسؤولة عن اندفاع العمال العدواني في مواقف العمل ذات الصفة الاجتماعية ، اي التي تحتاج للاحتكاك بالآخرين .

---

(1) Hurlock, E. : Developmental Psychology : McGrow Hill Book Company, INC. 1959 . New york . Second Edition . Ch. 11 .

الفصل الرابع

نتــــــائج البحث

دراسة المتغيرات المستقلة والوسيطة ذات الأثر في سلوك العمال المشكلين

- أثر السن ومدة الخدمة
- نتائج دراسة الضغوط المتعلقة بالمسؤوليات الاجتماعيةوالاقتصادية
- نتائج دراسة الحالة الثقافية للاسرة
- نتائج الدراسة المقارنة للوسط الاجتماعي
- نتائج الدراسة المقارنة للحالة الاقتصاديــة
- نتائج الدراسة المقارنة لوسائل الترويح
- نتائج الدراسة المقارنة للاضطرابات النفسية عند المجموعتين مــن العمل في متغيرات :
  - الاستقرار الانفعــالي
  - القلق الصريح
  - التارجح الانفعـــــالي
  - الصفــات المزاجية الخاصــة
  - الرضى المهني

نتائــج البحث

في هذا الفصل من البحث نستعرض النتائج الاحصائية التي توصلنــا اليهــا من واقع البيانات التي تجمعت لدينا والتي على ضوئها تتبلور نتــائج البحث ويمكن اثبات مدى صحة الفروض أو نفيها ومعرفة مدى دلالة الفرق بين كل من المجموعتين التجريبية والضابطة . ولنا عودة لتفسير هذه النتــائج في الفصل الخامس .

السن ومــدى الخدمــة :

قبل أن نبدأ بعرض نتائج الضغوط المذكورة يرى الباحثون ضرورةعرض نتائج دراسة عاملين هامين من العوامل التي ربما كان لها اثر في خلق المشكلات موضوع الدراسة وهي عامل السن ومدة الخدمة فقد تبين ان هناك فرقــا ما بين المجموعتين كما يتضح من الجداول الآتية :

١ ــ الجدول الآتي يبين فئات السن الخاصة بالمجموعتين التجريبيــة والضابطة بالنسب المئوية :

جــــدول رقم (١٠)

فئات السن	٢٠ــ	٢٥ــ	٣٠ــ	٣٥ــ	٤٠ــ	٤٥ــ	٥٠ــ
تجريبية	١٤	٣٨	٢٢	١٨	٢	٤	٢
ضابطة	٤	١٤	٢٨	٢٢	٢٠	١٠	٢

من الجدول السابق نجد أن ٢٦٪ من المجموعة التجريبية تزيد سنهم عن ٣٥ سنة بينما يقابلهــا نسبة عالية من المجموعة الضابطة تقع في نفس فئــات السن تبلغ ٥٤٪ اي أن افراد المجموعة الضابطة يتميزون بكبر السن بالنسبة

للمجموعة التجريبية ، وبفرق ذي دلالة احصائية عند درجة تأكد اقل من ١٠ر٠ (ن٠ح٠ = ٢ر٤) وهي دلالة كبيرة تبين ان الفرق بين المجموعتين كبير في التطرف نحو كبر السن .

ووجد ان متوسط المجموعة التجريبية ٣ر٣١ سنة والانحراف المعياري للتوزيع التكراري هو ٧٥ر٦ بينما متوسط سن المجموعة الضابطة ٤ر٣٦ والانحراف المعياري للتوزيع التكراري للسن في هذه المجموعة ٩٥ر٦. والمدى المطلق في المجموعتين يتراوح بين سن ٢٠ سنة واكثر من ٥٠ سنة .

والفرق بين المجموعتين فرق ذو دلالة احصائية عند درجة تأكد اقل من ١٠ر٠ باستعمال اختبار ت ودرجته : ٦ر٣ .

٢ ـ الجدول الآتي وهو يبين مدة العمل بالخدمة في الهيئة بالنسبةالمئوية :

جدول رقم (١١)

مدة العمل بالسنة	اقل من ٢	٢ـ	٤ـ	٦ـ	٨ـ	١٠ـ	١٢ـ	١٤ـ	١٦ـ	١٨ـ	[illegible]
تجريبية	٢	١٦	٢٤	٢٨	٦	٤	٦	٢	ـ	ـ	٢
ضابطة	١٦	١٨	١٨	١٢	١٠	١٦	٨	ـ	٢	ـ	١

من الجدول السابق يتضح ان ٨٠٪ من العمال المشكلين حديثو العمل بالهيئة لم تتجاوز مدة خدمتهم ٦ سنوات بينما نجد أن ٦٤ ٪ من المجموعة الضابطة لم تتجاوز مدة خدمتهم ٦ سنوات . والفرق واضح بين النسبتين ـ أي ان الضابطة قضت مدة أطول في العمل بالهيئة . فهم اقدم من المجموعة التجريبية والفرق بين المجموعتين في مدة الخدمة السابقة بالشركة أو بالهيئة فرق ذو دلالة احصائية عالية عند درجة تأكد اقل من ١٠ر٠ حيث (ن٠ح٠ = ٦٦ر٢) للفرق بين المجموعتين في التطرف نحو قلة مدة الخدمة وربما نرجح هنا أن عامل السن وطول مدة الخدمة قد يكون له تاثير في قلة الاندفاعية وزيادة التعقل بما يحقق نقص تواتر مرات العدوان من افراد المجموعة الضابطة عنها من أفراد التجريبية .

نتائج الدراسة المقارنة للضغوط الاجتماعية والاقتصادية :

يرى الباحثون أن الضغوط الاقتصادية والاجتماعية تشكل في حياة العامل متغيرات مستقلة ذات اهمية كبرى في خلق الاضطراب النفسي ولذلك يفضل أن يفرد دراسة خاصة .

أولا ــ نتائج دراسة الضغوط المتعلقة بالمسؤوليات الاقتصادية :

المسؤوليات الاسرية : الجدولان الآتيان يبينان نسبة من يعولهم الفرد من الاولاد ومن يعولهم من غير الاولاد بالنسب المئوية :

جـــدول رقم (١٢ ــ آ)

عدد الاولاد	لا يوجد	١	٢	٣	٤	٥	٦
تجريبية	٨	٢٧	١٩	١٧	٩	٨	١٢
ضابطة	٢٢	٨	١٦	١٨	١٠	٨	١٨

جـــدول رقم (١٢ ــ ب)

من يعولهم من غير الاولاد	لا يوجد	١	٢	٣	٤ فأكثر
تجريبية	١٩	١١	١٢	٥	٣
ضابطة	١٤	١٠	١٧	٥	٤

جدول رقم (١٢ ــ آ) وهو يبين نسبة من يعولهم العمال في العينة التجريبية والضابطة من اولاد ــ فنجد ان المجموعة الضابطة تعول أولادا أكثر من المجموعة التجريبية .

وكذلك في الجدول رقم (١٢ ــ ب) نجد أن المجموعة الضابطة أيضا تعول أفرادا غير الاولاد اكثر من المجموعة التجريبية . فكلما ارتفع عدد الاولاد أو المعولين زادت نسبة المجموعة الضابطة .فنجد أن ٤٦٪ من المجموعة التجريبية تعول ثلاثة أولاد فأكثر ، بينما نجد أن ٥٤٪ من المجموعة الضابطة تعول نفس العدد من الاولاد . كذلك نجد ٤٠٪ من المجموعة التجريبية تعول أكثر من اثنين من غير الاولاد يقابلها ٥٢٪ من المجموعة الضابطة تعول نفس العدد ، دليل ذلك يرجع لان أفراد العينة الضابطة هم من فئات أكبر سنا . والفرق بين المجموعتين في درجة التطرف فيمن يعولون ذو دلالة عند درجة تأكد اقل من ٠٫٠٥ (نح = ١٫٩) .

من ذلك يمكن القول أن المجموعة الضابطة تعول أفرادا اكثر من المجموعة التجريبية اي ان مسؤولياتها الاقتصادية والاجتماعية تبدو أكبر نوعا من

مسؤولية المجموعة التجريبية وربما كان هذا سببا في تعود أفرادها على التحكم في انفعالاتهم في معاملاتهم مع الجمهور كما سيأتي تفسير ذلك فيما بعد .

الا أن مما يلفت النظر ان بين المجموعة الضابطة ٢٢٪ لايعولون أولادا مقابل ٨٪ في التجريبية وهو فرق ذو دلالة احصائية عند درجة تأكد اقل من ١٠ر٠ (ن٠ح = ٨ر٢) .

ثانيا ـ نتائج دراسة الحالة الثقافية للاسرة :

١ ـ الجدول الآتي يبين نسبة القارئين والحاصلين على شهادات متوسطة من العمال الذين أجرى عليهم البحث .

جـــدول رقم (١٣)

مستوى الثقافــة	أمي	يقــرأ ويكتب	ابتدائي	متوسط وثــانوي
تجريبية	—	٤٨٪	٢٤٪	٢٨٪
ضابطة	٢٪	٤٢٪	٣٤٪	٢٢٪

من الجدول رقم (١٣) السابق نجد أن ٤٨٪ من المجموعة التجريبيــة يمكنهم القراءة والكتابة بينما نجد أن ٤٢٪ من المجموعة الضابطة يمكنهــا القراءة والكتابة ولكن هناك فارقا بين المجموعتين بالنسبة للحاصلين على شهادات ابتدائية ومتوسطة فنجد ٥٢٪ من المجموعة التجريبية حاصلين على شهادات متوسطة وابتدائية يقابل هذه النسبة ٥٦٪ من المجموعة التجريبية . ولكن هذه فروق ليس لها دلالة احصائية كبيرة .

وترتفع نسبة الحاصلين على شهادات متوسطة في المجموعة التجريبية عنها في المجموعة الضابطة وبالرغم من أن الفرق ليس كبيرا الا انه فرق على أيـــة حـــال .

٢ ـ والجدول الآتي يبين مستوى ثقافة الزوجة :

جـــدول رقم (١٤)

مستوى الثقافــة	أمية	تقــرأ وتكتب	ابتدائي	متوسط وثــانوي
تجريبية	٥٩	٢٩٪	٧٪	٥٪
ضابطة	٤٢	٥٠٪	٨٪	صفر

من الجدول رقم (١٤) يتضح أن ٥٩٪ من المجموعة التجريبية زوجاتهم لا يعرفن القراءة أو الكتابة بينما ٤٢٪ من زوجات المجموعة الضابطة لايجـدن القراءة والكتابـة .

ونظرة اخرى نجد أن القارئات والحاصلات على شهادات من زوجـات المجموعة التجريبية يبلغ ٤١٪ بينما نجد نسبة الزوجات من هذه الفئة فـي المجموعة الضابطة ٥٨٪ والفرق ذو دلالة احصائية ـ اي ان زوجات المجموعة الضابطة اكثر ثقافة من زوجات عمال المجموعة التجريبية بفرق ذو دلالة عـن درجة تأكد اقل من ٥ ر. (ن.ح. = ٣٢ر٢) ورغم أن الباحثين يؤمنون ان الزوجة المتعلمة تعتبر سلاحا ذا حدين الا انها كمصدر لضغط اجتماعي في حياة العامل يرجح انها اقل تأثيرا من الجاهلة .

ثالثا ـ نتائج الدراسة المقارنة للوسط الاجتماعي :

آ ـ الاحياء التي يعيش فيها افراد العينة :

سنتناول الآن بالبحث الحي الذي يعيش فيه العمـال وقد قسمت الاحيـاء من حيث المستوى الاجتمـاعي الاقتصادي الى مستويات خمسـة مختلفـة هي [1] :

حي متأخـر .. « بولاق ، باب الشعريـة ، مصر القديمة ، امبابـة ، الباطنية ، السكاكيني » .

حي متوسط .. « السـيدة زينب ، عابدين ، روض الفرج ، الاميريـة ، الحلميـة ، شبـرا » .

حي فوق المتوسط .. « الجيـزة ، حـدائق القبة ، كوبري القبـة ، الزيتون ، المنيـرة » .

حي راقي .. « الدقي ، العجوزة ، المنيل ، العتبة » .

حي راقي جدا .. « الزمالك ، جاردن سيتي ، مصر الجديدة » .

وسنعرض في الجدول الآتي توزيع نسب المجموعتين على حسب التقسيم السابق ، من حيث مناطق سكن أفراد كل منهما .

---

(١) استنار الباحثون في تقسيم احيـاء القاهرة الى هذه المستويات بمصلحة الاحصـاء والتعداد وما تحـدده من مستويات لاحياء القاهرة ، على اسس معينة يدخل فيها كل من العامل الاقتصادي والثقافي وغيرها من العوامل .

جـــدول رقم (١٥)

نـوع الحي	متاخر	متوسط	فـوق المتوسط	راقي	راقي جدا
تجريبية	٣٠٪	٥٦٪	١٤٪	—	
ضابطـة	١٢٪	٤٨٪	٣٨٪	٢٪	—

من الجدول السابق نرى ان حوالي ١٤٪ من المجموعة التجريبية تعيش في احياء فوق المتوسط ويقابل هـذه النسبة حوالي ٦٠٪ من المجموعة نفسها تعيش في احياء من المستوى المتوسط او مادونه وبمقارنة النسب ببعضهـا في المجموعتين نجد ان الفروق ذات دلالة احصائية عالية . فالمجموعة الضابطة تعيش في احياء اكثر ارتفاعا في المستوى الاجتماعي الاقتصادي من المجموعة التجريبية ، والفـرق بين نسبة من يعيشون في احياء فوق المتوسط مـن المجموعتـين فرق ذو دلالـة احصائيـة عند درجـة تاكد اقـل مـن ١٠ر٠ (ن٠ح٠ = ٣ر٤) .

ب ـ حالة المسكن الذي يشغله افراد العينة :

في الجدولين الآتيين ندرس حالة المسكن ومدى كثافته :

جـــدول رقم (١٦ ـ آ)

عـــدد الافـراد بالمسكن

عدد الافـراد بالمسكـن	١	٢	٣	٤	٥	٦ فاكثر
تجريبية	٤٪	٦٪	١٨٪	٢٤٪	٢٠٪	٢٨٪
ضابطـة	٢٪	٤٪	٤٪	٢٠٪	١٨٪	٥٢٪

جـــدول رقم (١٦ ـ ب)

متوسط عـــدد الافراد بالحجرة الواحـدة

عدد الافـراد بالحجـرات	١	٢	٣	٤ فـاكثر
تجريبية	٢٢٪	٢٨٪	٣٦٪	٢٤٪
ضابطـة	١٦٪	٤٦٪	٢٤٪	١٤٪

في الجدول رقم (١٦ - آ) وهو يدرس حالة المسكن وعدد الافراد الذين يشغلون هذا المسكن نجد أن في المجموعة التجريبية نسبة ٧٢٪ من المجموعة يشغل نوع المسكن الذي يعيش فيه أكثر من أربعة اشخاص وبمقارنتها بالمجموعة الضابطة نجد أن ٩٠٪ من المجموعة يشغل المسكن الذي يعيش فيه اكثر من اربعة أشخاص .

وعلى هـذا نستطيع أن نقول ان المسكن لدى المجموعة الضابطة اكثر ازدحاما بالافراد منه في المجموعة التجريبية وذلك يبدو واضحا من الفرق في النسبة التي تبدو ذات دلالة احصائية لاباس بها .

هذا فيما يختص بالمسكن وعدد الافراد الذين يشغلون هذا المسكن , لكن هناك ناحية اخرى تتعلق بالمسكن لا يمكن فصلها عن هذه الناحية ، وهي متوسط ما يخص الحجرة من أفراد اي « كثافة السكن » ويتضح ذلك من الجدول رقم (١٦ - ب) . - في الجدول رقم (١٦-ب) وهو الجدول الذي يبين مايخص الحجرة الواحدة من افراد نجد انه بالرغم من ازدحام المسكن بالافراد في المجموعة الضابطة الا أننا من واقع الدراسة والبيانات الاحصائية ومن واقع الجدول رقم (١٦-ب) نستطيع أن نقول ان متوسط ما يخص الحجرة الواحدة من افراد المجموعة التجريبية أعلى منه في المجموعة الضابطة. ففي المجموعة التجريبية نجد أن في ٥٠٪ من اسر المجموعة يعيش في الحجرة الواحدة اكثر من ثلاثة افراد .

ولكن في المجموعة الضابطة نجد ان ٣٨٪ من أسر المجموعة ، يشغل الحجرة الواحدة ويعيش فيها أكثر من ثلاثة افراد . وهذا فرق واضح بين النسبتين فالمجموعة الضابطة بالرغم من ازدحام المسكن أكثر من التجريبية ولكن الافراد فيها موزعون بمتوسط مايخص الحجرة من افراد أقل منها في المجموعة التجريبية . والفرق بين المجموعتين في هذا العامل ذو دلالةاحصائية لاباس بها ، ولو انها ليست عالية (ن٠ح٠ = ٧١ر١) .

رابعا - نتائج الدراسة المقارنة للحالة الاقتصادية :

حالة الاجور : يعرض الباحثون فيما ياتي توزيع نسب الاجر اليومي عند التعيين والاجر اليومي الحالي الشامل وما نتج عن دراسة حالة الاجور بالقروش لدى العمال في المجموعتين التجريبية والضابطة .

آ - الاجر اليومي عند التعيين :

جـدول رقم (١٧ - آ)

بالقروش	٢٠-	٢٥-	٣٠-	٣٥-	٤٠-	٤٥-	٥٠ فـأكثر
تجريبية	٤٢٪	٦٪	٢٦٪	٨٪	٢٪	٤٪	١٢٪
ضابطـة	٢٨٪	٢٠٪	٢٠٪	-	-	٢٪	٢٪

جـــدول رقم (١٧ ــ ب)

الاجـــر بالقروش	٣٠ـ	٣٥ـ	٤٠ـ	٤٥ـ	٥٠ـ	٥٥ـ	٦٠ـ	٦٥ـ	٧٠ فاكثر
ضابطـة	٢٢٪	١٦٪	٨٪	٤٪	٨٪	١٠٪	٦٪	١٦٪	١٠٪
تجريبية	٢٠٪	١٤٪	٦٪	٤٪	١٦٪	٦٪	١٦٪	١٤٪	٦٪

بالجدول رقم (١٦ ــ آ) وهو يمثل الاجر اليومي عند التعيين نجـد ان ٥٢٪ من عمال التجريبية تقاضوا أجرا يوميا عند التعيين يزيد عن ٣٠قرشا « ثلاثين قرشا » بينمـا يتقاضى نفس الاجر عند التعيين ٢٤٪ من المجموعـة الضابطة والفرق بين النسبتين واضح وذو دلالة احصائية عالية عند درجـة تأكد اقل من ١٠ر٠ (ن٠ح٠ = ٣ر٤) .

وبالرجوع الى الجدول رقم (١١) وهو يبين مدة العمل بالهيئة بالسنة نجد ان عمال المجموعة الضابطة اقدم في العمل بالهيئة (الشركة) من عمـال المجموعة التجريبية الذين يعتبرون حديثي العهد بالعمل بالهيئة . ذلك يدل على أن الاجر كان قليلا عند تعيين المجموعـة الضابطة واقل من المجموعـة التجريبية لانها حديثة العمل بالهيئة .

ولكن بالنظر الى الجدول رقم (١٧ــب) نجد ان ٥٤٪ من عمال المجموعة التجريبية يتقاضون حاليا أجرا يوميا يزيد عن ٤٥ قرشا بينما ٦٢٪ من عمال المجموعة الضابطـة يتقاضون أجرا يوميا يزيد عن ٤٥ قرشا يوميا والفـرق واضح بين النسبتين ، ولو ان دلالته الاحصائية ليست عالية الا انه فـرق على أيـة حـال .

وبمقارنة الجدول (آ) والجدول (ب) نجد ان :

المجموعة التجريبية تتقاضى اجرا يوميا عند التعيين أقل من المجموعـة الضابطة وتتقاضى أجرا يوميا حاليا اقل من المجموعة الضابطة .

والمجموعة الضابطة كانت تتقاضى اجرا اقل عند التعيين وتتقاضى أجرا اعلى من المجموعة الاخرى حاليا . ولا ننسى هنا أقدمية هذه المجموعة في العمل، واثر ذلك في الاختلاف في تحديد مستويات الاجور . .

وبمقارنة النتائج نجد أن المجموعة الضابطة أنصفت من حيث الاجـر وارتفع أجرها الحالي بما يتناسب مع مدة العمل السابقة بالهيئة « بالشركة » اكثر مما أنصفت المجموعة التجريبية ــ ولعل في ذلك نوعا من الاشباع ولو شكلا لبعض حاجات الافراد الاساسية مما يقلل احتمال الضغوط التي قد

تسهم في خلق واثارة العدوان أو الاضطراب الانفعالي الذي قد يكون مسؤولا عن سوء العلاقة بين العمال والركاب .

ويعرض الباحثون فيما يأتي ايرادات العمال « الاجر الشهري ــ المكافآت» من واقع البيانات التي قام الباحثون بجمعها عن المجموعتين التجريبية والضابطة.

ب ــ الاجر الشهري بالجنيه :

ويعتبر الاجر الشهري مصدرا من مصادر الشعور بالامن بمقدار كفايته لتوفير حاجيات الفرد الغادي .

جدول رقم (١٨ ــ آ)

الاجر بالجنيه	اقل من ١٠	١٠	١٥	٢٠	٢٥	٣٠	٣٥	٤٠ فاكثر
تجريبية	١٨٪	٤٢٪	٢٦٪	١٠٪	—	٤٪	—	—
ضابطة	٨٪	٢٢٪	٤٠٪	٢٢٪	٦٪	٢٪	—	—

جدول رقم (١٨ ــ ب)

مكافآت بالجنيه	اقل من ٢	٢	٣	٤	٥ فاكثر
تجريبية	٢٤٪	٣٤٪	٢٠٪	١٠٪	١٢٪
ضابطة	٢٨٪	٢٠٪	١٩٪	١٧٪	١٦٪

في الجدول رقم (١٨ ــ آ) وهو يبين توزيع نسب الاجر الشهري بالجنيه نجد أن ٤٠٪ من عمال المجموعة التجريبية يتقاضون أجرا شهريا يزيد عن ١٥ ج.م. بينما نجد أن ٧٠٪ من عمال المجموعة الضابطة يتقاضون أجرا شهريا يفوق ١٥ ج.م. وبمقارنة النسبتين في المجموعتين التجريبية والضابطة نجد أنه فرق ذو دلالة عالية الى حد ما ــ ففي المجموعة الضابطة نجد أن نسبة الذين يتقاضون أجرا يفوق ١٥ ج.م. اكثر من النسبة في المجموعة التجريبية الذين يتقاضون نفس الاجر بما يصور فرقا ذا دلالة عند درجة تأكد اقل من ١٠٠ر. (ن:ح. = ٩ر٥) .

وفي الجدول رقم (١٨ـب) وهو يمثل المكافآت الشهرية التي تأتي نتيجة زيادة في ساعات العمل المقررة للعامل أو نتيجة زيادة في الايراد بعد حد معين نجد أن حوالي ٤٢٪ من عمال المجموعة التجريبية يتقاضون مكافآت تزيد عن ثلاثة جنيهات شهريا .

وفي المجموعة الضابطة نجد ان ٥٢٪ من عمالها يتقاضون مكافآت تزيد عن ثلاثة جنيهات شهريا . اي أن نسبة أفراد المجموعة الضابطة الذين يعملون ساعات عمل أكثر من الساعات المقررة أو يجمعون ايرادا اكثر من الحد المقرر اكثر منها في العينة من افراد المجموعة التجريبية بفرق ذو دلالة احصائية لابأس بها . (ن.ح. = ٤٣ر١) .

وبصفة عامة نقول ان دخل المجموعة الضابطة اعلى من دخل المجموعة التجريبية سواء من ناحية الاجر الشهري أو المكافآت . وهذا عامل له قيمته في توفير الشعور بالامن والقوة وتقليل فرص الانهيار الانفعالي او الاضطرابات النفسية التي قد تكون مسؤولة عن حدوث مشكلات العمال مع الجمهور ، وسوء علاقتهم به .

جـ ـ نواحي الصرف والانفاق :

بعد أن عرضنا جانب الايرادات ـ يتعرض الباحثون الآن لبند المصروفات .

١ ـ الجانب الاول من بنود الصرف وهو المسكن : وهو يشمل مجالا كبيرا لانفاق نسبة عالية من الدخل بين عمال يعملون بالقاهرة ، حيث اجور المساكن مرتفعة .

جدول رقم (١٩)

الايجار بالجنيه	اقل من ٢ـ	٢ـ	٣ـ	٤ـ	٥ فاكثر
تجريبية	١١٪	٢٣٪	٢٣٪	٢٢٪	٢١٪
ضابطة	٢٪	٢٣٪	٢٤٪	١٥٪	٣٦٪

من الجدول رقم (١٩) نستطيع ان نقول أن نسبة ٤٣٪ من مجموعة العينة التجريبية يدفع أفرادها ايجارا شهريا للمسكن يزيد عن أربعة جنيهات .

بينما نجد أن ٥١٪ من افراد المجموعة الضابطة يدفعون نفس الاجر للمسكن فالنسبة في المجموعة الضابطة اكثر منها في المجموعة التجريبية . وبمعنى آخر فان جملة الافراد الذين يدفعون ايجارا مرتفعا للمسكن في

المجموعة الضابطة أكثر من جملة الافراد الذين يدفعون نفس الايجار في المجموعة التجريبية . ولو أن الفرق غير دال .

٢ ـ يأتي بعد ذلك جانب آخر من جوانب الصرف وهو المأكل :

جـــدول رقم (٢٠)

الجملة بالجنيه	اقل من ٥	٥ـ	٧ـ	٩ـ	١١ـ	١٢ـ	١٥ فاكثر
تجريبية	٦٪	٢٨٪	٣٠٪	١٦٪	٦٪	٤٪	١٠٪
ضابطة	٤٪	١٢٪	٢٠٪	٢٢٪	٢٠٪	١٠٪	١٢٪

ويبين الجدول رقم (٢٠) مايصرف على المأكل . ومن واقع هذا الجدول يمكننا القول ان ٦٦٪ من المجموعة التجريبية تنفق مايزيد عن سبعة جنيهات شهريا على المأكل بينما نجد أن ٨٤ر. من المجموعة الضابطة ينفقون مـا يزيد عن سبعة جنيهات شهريا على المأكل أيضا . اي ان قوة المجموعة الضابطة الشرائية بالنسبة للمأكل تزيد عن قوة المجموعة التجريبية وذلك بفرق واضح ذو دلالة احصائية عالية عند درجة تأكد اقل من ١٠ر. (ن٠ح٠ = ٠٠ر٣) .

٣ ـ نعرض فيما يلي بند الملبس وبند المصاريف المخصصة للمدارس كبندين من بنود الصرف :

فيمـا يختص بالملبس :

جـــدول رقم (٢١ ـ ٢)

نفقـــات الملبس

النفقـات بالجنيـه	١ـ	٢ـ	٣ فـاكثر
تجريبيـة	٥٧٪	٣٠٪	١٣٪
ضابطـة	٤٨٪	٤١٪	١١٪

جـــدول رقم (٢١ ــ ب)

نفقـــات الاولاد بالمـــدارس

النفقـــات بالجنيـــه	١ــ	٢ فـــاكثر
تجريبيـــة	٦٣٪	٣٧٪
ضابطـــة	٣٣٪	٦٧٪

في الجدول رقم (٢١ ــ آ) نجد أن ٤٣٪ من المجموعة التجريبية تنفق جنيهين فاكثر شهريا على الملبس بينما نجد أن ٥٢٪ من المجموعة الضـــابطة تنفق جنيهين فاكثر شهريا على الملبس أيضا .

وفي الجدول رقم (٢١ــب) نجد أن ٣٧٪ من المجموعة التجريبية تنفق على الابناء في المدارس اكثر من جنهين شهريا ــ وفي المجموعة الضابطة نجد أن ٦٧٪ من العينة تنفق جنيهين فأكثر على الابناء في المدارس .
وبمقارنة النسب في الجدولين (آ و ب) نجد أن المجموعة الضابطة تنفق اكثر من المجموعة التجريبية في بند الملبس والمدارس ــ وذلك بدلالات احصائية عالية عند درجة تأكد اقل من ١ ٠ر٠ (ن٠ح٠ = ٥ر٤) .

٤ ــ سيعرض الباحثون فيما يلي بندا هاما في بحثنا هذا من بنود الانفاق وهو بند المكيفات العادية والمكيفات الغير عادية التي يتعاطاها ويتناولها العمال.
في حالة المكيفات العادية (سجاير ــ شاي ــ قهوة) .

جـــدول رقم (٢٢ ــ آ)

نفقـــات مكيفـــات عاديـــة

بالجنيـــه شهريـــا	١ــ	٢ــ	٣ فـــاكثر
تجريبية	٩٪	٣٣٪	٥٨٪
ضابطة	٢٤٪	٣٦٪	٤٠٪

جـــدول رقم (٢٢ ــ ب)

نفقـــات مكيفـــات غير عاديـة

بالجنيـه شهريـا	١ــ	٢ــ	٣ فـأكثر
تجريبية	١٠٪	٢٣٪	٦٦٪
ضـابطة	٢٪	ـــ	ـــ

في الجدول رقم (٢٢ ــ آ) نجد أن ٩١٪ من عمال المجموعة التجريبيـة الذين يتناولون مكيفات عادية ينفقون على هذا البند أكثر من جنيهين كحـد أدنى شهريا . و ٧٦٪ من عمال المجموعة الضابطة الذين يتناولون مكيفـات عادية ينفقون على هذا البند أيضا ما يزيد عن جنيهين شهريا .

وفي حالة الجدول رقم (٢٢ــب) نجد أن ٦٦٪ من الـذين يتعاطون مكيفات غير عادية من أفراد المجموعة التجريبية ينفقون على هذا البند ثلاثـة جنيهات كحد أدنى فأكثر شهريا . ــ بينما لانجد في المجموعة الضابطة سوى ٢٪ من المجموعة كلها تتعاطى مكيفات غير عادية وبما لا يزيد عن جنيه واحـد شهريا ما ينفق على هذا البند .

وبمقارنة النتائج في الجدولين (آ ــ ب) نجد ان هناك فروقا كبيرة بين المجموعتين في هذه النواحي فنسبة من يتناولون مكيفات عادية في المجموعـة التجريبية أكبر من النسبة في المجموعة الضابطة وكذلك هناك فرق شاسـع بين النسبة التي تتعاطى مكيفات غير عادية في المجموعة التجريبية والتي تتقـدم في المجموعة الضابطة ونلاحظ ان الفروق هنا في الحالتين فروق ذات دلالـة احصائية عالية (تتراوح الدلالة بين ١٠ر٠ ، ٠٠١ر٠) .

وهذه المكيفات العادية منها والغير عادية التي يتناولها ويتعاطاهـا العمال قـد تكون نتيجة او سببا في اضطرابات نفسية تأخذ شكل عصبية في حياة العمال النفسية ، وهذا ما سنوضحه في الفصل اللاحق وهو تفسير النتائج . الا اننا يمكـن أن نلحظ على العمـوم أن فرص الانفـاق واشباع الحاجـات وتوفير أسباب المعيشة الرغدة يبدو أكثر توفرا عند المجموعة الضابطة ، وأن المجموعة التجريبية على العموم تتعرض لفرص احباط الكثير من مطالب الحياة ، ولكنها لاتتوانى عن تكريس قدر أكبر من دخلها للمكيفات عامة . انه اسلـوب سلوكي هروبي مما يعانيه من قلق وتوتر ، وما يقاسيه العامل من ضغوط .

هـ ــ **الميزان الاقتصـادي** : يعرض الباحثون فيما يلي ثلاث نواح مرتبطة بعضها بالآخر وهي الميزان الاقتصادي وهو خلاصة الحالة الاقتصادية والناحية

الاخرى هي طرق استكمال العجز والثالثة أسباب الاستدانة الاضطرارية ان وجدت . وذلك على أساس مسلم هام وهو أن اضطراب الميزان الاقتصادي للاسرة والتجاء رب الاسرة للاستدانة قد يكون من الضغوط الاقتصادية ذات الاثر الفعال ، والتي تلعب دورا هاما ، كتغير مستقل يترتب عليه تنظيم معين من القلق والمشغولية والهم ، والتوتر النفسي ، وعدم الاستقرار الانفعالي ، وكلها مما يمكن اعتباره متغيرات وسيطة للسلوك الظاهر الذي يهدف البحث لدراسة بعض ديناميانه .

آ ـ الميزان الاقتصادي :

جدول رقم (٢٣ ـ آ)

الميزان الاقتصادي

الحالة	متوازن	مدخر	مدين
تجريبية	٣٨٪	٤٪	٥٨٪
ضابطة	٧٤٪	٨٪	١٨٪

جدول رقم (٢٣ ـ ب)

طريقة موازنة الدخل

الطريقة	سلفيات	بيع رهن	اعانات	اعمال في غير وقت الهيئة
تجريبية	٦٦٪	٤٪	٢٣٪	١٧٪
ضابطة	٥٦٪	١١٪	٣٧٪	—

جدول رقم (٢٣ ـ جـ)

أسباب اختلال الميزان الاقتصادي والالتجاء للموازنة

السبب	مأتم	الفرح	مرض	تعطيل عن العمل	بدء الدراسة	أسباب اخرى
تجريبية	٣٪	٥٪	٣٪	٢١٪	٦٪	٦٢٪
ضابطة	١٢٪	—	١١٪	—	—	٧٧٪

في الجدول رقم (٢٣ ــ آ) وهو الجدول الخاص بالميزان الاقتصادي .
اي تقييم الحالة الاقتصادية للعامل من حيث درجة موازنة الدخل والمنصرف بتبين هل ميزانيته مضطربة أم في حالة توازن أم مدخرة . وهذه الناحيـة تمثل جانبا هاما في بحثنا هذا ، لما تشكله من ضغوط على الحيـاة النفسيـة للعامل كما بينـا .

ونجد في المجموعة التجريبية ان ٣٨٪ منها حالتها الاقتصادية متوازنة بينما النسبة في العينة الضابطة اكبر منها فهي ٧٤٪ والفرق هنا ذو دلالـة احصائية عالية ــ ونظرة اخرى الى الجدول نجـد ان المجموعة التجريبيـة منها ٤٪ مدخرين يقابلهم ٨٪ مدخرين من المجموعة الضابطة ــ ونجد فـي التجريبية ٥٨٪ مدينين يقابلهم ١٨٪ فقط مدينين من المجموعة الضابطةوالفرق بينهما دال الى مستوى تأكد اقل من ١٠٠ر. في الموازنة (ن.ح. = ٥ر٥) الى مستوى دلالة عند درجة تأكد اقل من ١٠٠ر. في بند مدين (ن.ح.=٤٥ر٦) .

نخرج من هذا بان المجموعة الضابطة اكثر من المجموعة التجريبيـة توازنا من الناحية الاقتصادية واكثر ادخارا واقل مديونية وذلك بفروق عالية فـي النسب اي بدلالـة احصائية عالية تقـل في درجة التأكـد عن ١٠٠ر. في بنديـن هامـين .
ولا شك أن الاستدانة ترجع لاسباب من الضغوط الاقتصادية واضحـة كما انها بالتالي تؤدي للاضطراب النفسي للعامل كما تسبب له من استمـرار المشغولية والشعور بالدونية ما قد يسبب مشكلات سوء التوافق . وبمـا أن المجموعة التجريبية اقل توازنا واكثر مديونية ، اذن فهناك عجز في الميزانيـة الخاصة بالعامل وهو يعمل على استكمال هذا العجز وهي خطوة مترتبة علـى سابقتها . ولو راجعنا الجدول رقم (٢٣ ــ ب) وهو الخاص بطرق استكمال العجز كما هو موضح . لوجدنا ان الكثيرين منهم يلجأون الى السلفيات كطريق لاستكمال العجز ــ فحوالي ٦٦٪ من المدينين في المجموعة التجريبية يلجـأ العامل منهم الى السلفيات وهي نسبة يقابلها ٥٦٪ من المجموعة الضابطة ــ وبعضهم يلجأ الى البيع والرهن او طلب اعانة ففي التجريبية نجد النسبـة ٤٪ ، ١٣٪ على التوالي وفي الضابطة ١١٪ ، ٣٧٪ على التوالي ايضا وذلكمن جملة المدينين . والفرق دال غالبا خاصة طلب الاعانات (ن.ح. = ٥٥ر٤) مستوى الدلالة أقل من ١٠ر. .

ونزيد على ذلك ان ١٧٪ من المجموعة التجريبية المدينة تقوم بـأعمال في غير وقت الهيئـة كطريق لاستكمال العجز ولا يقابلها شيء في المجموعـة الضابطة ، ولا شك ان ذلك يزيد استنفاذ الطاقة ، ويغلب أن يعرض العامـل لاستنفاذ رصيد الحبوط وبالتالي الاندفاع في الثورة والشجار .

وهناك اسباب تدعو العامل لان يستدين استدانة ضرورية اضطراريـة منهـا المآتم والافراح . . كمـا هو مبين بالجدول رقم (٢٣ ــ جـ) فنجد أن

المجموعة الضابطة لاتستدين الا في ثلاث حالات هي المآتم والمرض والاسباب الاخرى ـ بينما نجد أن المجموعة التجريبية تستدين في جميع الحالات المدرجة بالجدول .

ولعل من أبرز ما نلاحظه من هذا الجدول أن مواقف التعطل عن العمل اكثر تواترا بين أفراد المجموعة التجريبية منها بين أفراد المجموعة الضابطة وبنسبة تفوق تواترها بين افراد المجموعة الضابطة ، وهي تتواتر كمواقف تدفع لاستكمال العجز ، مما يدل على أن التوفر من الدخل غير موجود وبصورة لاتكفل الامن لنسبة كبيرة من أفراد المجموعة التجريبية .

خامسا ـ نتائج الدراسة المقارنة لوسائل الترويح :

ولقد كان للترويح أهمية في اعتبارنا أثناء الدراسة فهو يشكل جانبا هاما من حياة الانسان سواء كان الترويح داخل المنزل او خارجه بصورة أو بأخرى ـ ذلك ان من المسلم به أن شغل وقت الفراغ في حياة العامل بالترويح يعتبر دليلا على درجة الصحة النفسية غالبا .

جدول رقم (٢٤ ـ أ)
الترويح داخل المنزل

صورته	اطلاع وقراءة	راديو	تلفزيون	تبادل زيارات	مجالسة أصدقاء	أخرى	المجموع
تجريبية	١٠	٢١	ـ	٢١	١١	١٥	٧٨
ضابطة	١٦	٢٥	٣	٢٥	١٣	٦	٨٨

جدول رقم (٢٤ ـ ب)
الترويح خارج المنزل

صورته	سينما	مقهى	حدائق	نادي رياضي أو اجتماعي	أخرى	المجموع
تجريبية	١٣	٩	٤	١	٨	٣٥
ضابطة	٢٠	١٥	١٠	٣	١٩	٦٧

في هذين الجدولين نعرض تكرارات أساليب الترويح وصوره ، وليست النسب فقد تكون النسب مضللة في هذه الحالة ـ فالذي يهمنا هنا هو مدى تكرار صور الترويح وفي اي المجموعتين تتكرر اكثر . ولا نقارن صور الترويح ببعضها او نقارن بين المجموعتين في صورة واحدة ـ لانه من المحتمل جدا أن يكون هناك شخص يرغب في الترويح عن طريق القراءة والاطلاع ولا يرغب في دخول السينما مثلا بينما شخص آخر يكون على العكس فالذي نهتم به هنا عدد مرات التكرار .

في الجدول رقم (٢٤ ـ آ) وهو الجدول الخاص بالترويح داخل المنزل نجد أن مجموع تكرارات صور الترويح ٧٨ في المجموعة التجريبية بينما ٨٨ تكراراً في المجموعة الضابطة . ورغم أنه فرق غير كبير الا أنه فرق على أية حال .

وكذلك في الجدول رقم (٢٤ ـ ب) الخاص بالترويح خارج المنزل نجد أن مجموع التكرار ٣٥ في التجريبية و ٦٧ في الضابطة .

من الجدولين يتضح ان المجموعة الضابطة سواء داخل المنزل او خارجه تمارس النشاط بصورة أوسع من المجموعة التجريبية . ومن الملاحظ ان الفرق بين المجموعتين في الترويح خارج المنزل فرق دال ، ومستوى الدلالة عال عند درجة تأكد أقل من ٠٫٠١ (ن٠ح٠ = ٢٫٤٠) .

سادساً ـ نتائج الدراسة المقارنة للاضطرابات النفسية عند المجموعتين من العمال :

بعد أن استعرض الباحثون النواحي المتعلقة بالناحية الاجتماعية والاقتصادية نستعرض الناحية النفسية المختلفة التي أجراها الباحثون على عمال النقل العام الممثلة في المجموعتين الضابطة والتجريبية وهذه الاختبارات هي :

آ ـ اختبار الاستقرار الانفعالي (الوضع الانفعالي) ، ب ـ اختبار القلق الصريح ، جـ ـ اختبار التأرجح الانفعالي .

وسوف يعرض الباحثون النتائج المقارنة باستعمال حد المقارنة المعروف وهو (ام + اع) كما يمكن استخراجه من التوزيع التكراري للدرجات لدى المجموعة الضابطة . اي ان الدراسة المقارنة سوف تقوم على اساس مقارنة المجموعتين في درجة التطرف في السمة موضوع القياس ، كما يمكن تحديد درجة التطرف بنسب تواتر الافراد في الدرجات (حسب التوزيع التكراري) في الدرجات التي تزيد عن (ام +اع) المتوسط + انحراف معياري واحد .

آ ـ نتائج قياس الاستقرار الانفعالي :

في الجدول رقم (٢٥) وهو يمثل الدرجات المختلفة التي حصل عليها العمال في كل من المجموعتين مقسمة الى فئات نجد ان ٥٦٪ من المجموعة

التجريبية حصلت على درجات تزيد عن (م + اع) مستعملين الانحـراف المعياري للمجموعة الضابطة تزيد عن درجة ٥ر٢٣ ــ بينما نجد أن ١٢٪ مـن المجموعة الضابطة وهي نسبة قليلة بالنسبة للتجريبية حصلت على درجات تفوق ٥ر٢٣ وكلما زادت الدرجات وزادت نسبة الحاصلين عليها د لذلك على شيوع عدم الاستقرار الانفعالي ــ والفرق بين المجموعتين فرق عال ذو دلالة احصائية عالية جدا (ن.ح. للفرق بين نسب المجموعتين في التطرف في هذه الصفة = ٣٣ر٧ دالة عند مستوى تأكد اقل من ٠٠١ر. كما هو واضح) فكلما ارتفعت الدرجة ارتفعت نسبة الحاصلين على الدرجات في المجموعة التجريبية مما دل على شيوع عدم الاستقرار الانفعالي لدى هذه المجموعة . بينما فـي الضابطة نجد أن نسبة الحاصلين على درجات مرتفعة قليلة ، واقل بكثير مـن التجريبية ، مما يدل على أن المجموعة التجريبية اقل استقرارا في النـاحية الانفعالية من المجموعة الضابطة .

جـــدول رقم (٢٥)

الدرجة	٤ــ	٨ــ	١٢	١٦ــ	٢٠ــ	٢٤ــ	٢٨ــ	٣٢ــ	٣٦ــ	٤٠ــ	المجموع
تجريبية	ــ	١٠	٨	٦	٢٠	١٦	١٦	١٣	٨	٤	١٠٠٪
ضابطة	١٤	٢٤	١٨	٢٠	١٢	٤	٤	ــ	٤	ــ	١٠٠٪

ونظرة اخرى للجدول نجد أن نسبة قليلة من المجموعة التجريبية«صفر» حصلت على درجات اقل من (م + اع) يقابلها نسبة عالية من المجموعـة الضابطة تبلغ ١٤٪ بفرق ذو دلالة احصائية عالية مما يؤكد الكلام السابق في نفس الجدول . والفرق هنا ذو دلالة (ن.ح. للفرق بين المجموعات فيالتواتر في هـذا التطرف : ٤ر.. دالة عند درجة تأكد اقل من ١٠ر.) .

وبحساب الفرق بين المجموعتين باستعمال الوسط الحسابي والانحراف المعياري تبين ان الفرق ذو دلالة حيث وجد أن :

متوسط درجة المجموعة التجريبية في الاختبار ٣٦ر٢٥ ع ٩٦ر٨ .
متوسط درجة المجموعة الضابطة في الاختبار ٧٦ر١٥ ع ٨ر٧ .

والقيمة التائية للفرق بين المتوسطين ٦ر٥ . وهـذا يدل على أن الفرق بين المجموعتين في المتوسط ذو دلالة احصائية عند درجة تأكد ٠٠١ر. [(١)، (٢)]

---

(١) راجع د. سيد محمد خيري الاحصاء في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية ص ٣٦٥ .

(٢) د. فؤاد البهي السيد : الجداول الاحصائية : ارتفاعات المنحنى الاعتدالي المعيـاري والدرجـات المعياريـة .

ب ـ نتائج مقياس القلق الصريح :

جـــدول رقم (٢٦)

الدرجة	١٢	١٦	٢٠	٢٤	٢٨	٣٢	٣٦	٤٠	٤٤	٤٨	المجموع
تجريبية	٤	١٢	٨	١٨	١٢	١٦	٢٠	٦	٢	٢	١٠٠٪
ضابطة	٣٤	٢٦	١٢	٨	٦	١٠	٤	ـ	ـ	ـ	١٠٠٪

في الجدول السابق وهو يمثل درجات اختبار المجموعتـين في مقياس القلق الصريح مقسمة الى فئات ثم نسبة العمال الحاصلين على الـدرجـات المختلفة في كل فئة نجد أنه كلما ارتفعت الدرجات وارتفعت نسبة الحاصلين عليها زادت درجة القلق لديهم .

فنرى هنـا ان المجموعة التجريبية حصلت على درجـات اكثر مـن (م + ١ع) أي اكثر من ٢٨ درجة هي ٤٨٪ من المجموعة التجريبية تقابلهـا نسبة قليلة جدا من المجموعة الضابطة ٢٠٪ وفي المجموعة التجريبية أيضـا ١٠٪ منها حصلت على درجات مرتفعة جدا تزيد عن ٤٠ درجة ولا يقابلها أي نسبة في المجموعة الضابطة والفرق بين المجموعتين في نسبة التواتر في هـذه الدرجات المتطرفة هو فرق ذو دلالة عالية حيث (ن.ح. = ٣ر٤) (دالـة عند درجة تأكد أقل من ١٠ر.) .

وذلك يدل على أن المجموعة التجريبية تعاني درجة من القلق أعلى بكثير من المجموعة الضابطة . ونظرة اخرى الى الجدول لحساب الفرق بينالمجموعتين باستعمال الوسط الحسابي والانحـراف المعياري تبين ان الفرق ذو دلالـة حيث وجـد أن :

متوسط درجة المجموعة التجريبية في الاختبار ٢٤ر٣٠ ، ع ٧٦ر٨
متوسط درجة المجموعة الضابطة في الاختبار ٨٨ر٢٠ ، ع ٣٦ر٧

والقيمة التائية للفرق بين المتوسطين هي ٨٥ر٥ وهذا يدل على أن الفرق بين المجموعتين في المتوسط ذو دلالة احصائية عند درجة تأكد ٠٠١ر. [١] .

---

(١) راجع د. سيد محمد خيري ـ مرجع سابق .

جـ ـ نتائج قياس التارجح الانفعالي :

جـــدول رقم (٢٧)

الدرجة	٨ـ	١٢ـ	١٦ـ	٢٠	٢٤	٢٨	٣٢	٣٦	٤٠	٤٤	٤٨	٥٢	٥٦	٦٠
تجريبية	ـ	٤	٨	٢	١٢	٤	١٠	١٤	١٠	١٦	٨	٢	٤	٦
ضابطة	١٤	٢٠	١٦	٦	٨	١٤	١٠	٤	٦	ـ	٢	ـ	ـ	ـ

بالنظر الى الجدول السابق (٢٧) نجد ان ٦٠٪ من المجموعة التجريبية حصلت على درجات بحد ادنى ٣٢ درجة (م + ١ع) من درجات المجموعــة الضابطة . بينما نجد ان ٢٢٪ من المجموعة الضابطة حصلت على نفس الدرجات السابقة . والفرق بين المجموعتين في هذا الاتجاه المتطرف في سمة التذبذب والتارجح الانفعالي أو الدورية الانفعالية فرق ذو دلالة حيث ن.ح. = ٩٣ر٥ وهي دالة عند درجة تأكد أقل من ٠٠١ر٠ .

ونلاحظ ايضا ان ١٢٪ من المجموعة التجريبية حصلت على درجات بحد ادنى ٥٢ ـ وحد اعلى ٦٠ درجة بينما لانجد نسبة مناظرة لهذه النسبــة في المجموعــة الضابطة فالحــد الاعلى لدرجاتها كلها هو ٥٢ درجة والفــرق دال بشكــل ظــاهر .

من ذلك يتضح ان المجموعة التجريبية تعاني من التارجح الانفعالي بدرجة اعلى من المجموعة الضابطة ـ ومما يؤكد هذا ان صفر ٪ من المجموعةالتجريبية حصلت على درجات منخفضة (م ـ ١ع) بينما ١٤٪ من المجموعة الضابطة حصلت على درجات منخفضة . والفرق بين المجموعتين في النسب المئوية الموزعة على الفئات المتطرفة في اتجاه السواء دال ، حيث ن.ح. = ٠٠ر٤ (دالة عند درجة تأكد اقل من ٠١ر٠) .

ومن الفرق يبين النسبتين يتضح صحة ماسبق من أن المجموعةالتجريبية تعاني درجة اكبر من التارجح الانفعالي .

وبحساب الفرق بين المجموعتين باستعمال الوسط الحسابي والانحراف المعياري تبين ان الفرق ذو دلالة حيث وجد ان :

متوسط درجة المجموعة التجريبية في الاختبار ٢٤ر٣٨ ، ع ٧٢ر١٢

متوسط درجة المجموعة الضابطة في الاختبار ٦٤ر٢٢ ، ع ٢٨ر١٠

والقيمة التائية للفرق بين المتوسطين هي ٧٨ر٦ وهذا يدل علىان الفرق

بين المجموعتين في المتوسط ذو دلالة احصائية عند درجة تأكد (١٠٠ر٠) [١] .

د ـ دراسة الاضطراب النفسي العام :

وهو محصلة الاختبارات النفسية التي أجريت على المجموعتين وهـذه الاختبارات سبق الحديث عنها وهي مقياس القلق الصريح والاستقرار الانفعالي والتارجح الانفعالي وكانت نتائج الاضطراب النفسي العام كالآتي وذلك من واقع الاختبارات الثلاثة السابقة :

جـــدول رقم (٢٨)

درجات	١٥	٢٥	٣٥	٤٥	٥٥	٦٥	٧٥	٨٥	٩٥	١٠٥	١١٥	١٢٥	١٣٥	المجموع
تجريبية	ـ٪	ـ٪	٨٪	٨٪	٦٪	٨٪	٨٪	١٢٪	١٨٪	١٤٪	٤٪	٨٪	٦٪	١٠٠٪
ضابطة	٤٪	٤٪	١٨٪	١٤٪	٢٠٪	١٤٪	٦٪	٨٪	٢٪	٤٪	٦٪	ـ	ـ	١٠٠٪

في هذا الجدول السابق نجد أن ٧٠٪ من المجموعة التجريبية حصلت على درجات بحد أدنى ٧٥ درجة وتقابل هذه النسبة ٣٦٪ من المجموعة الضابطة حصلت على نفس هذا المستوى وهو (م + ١ع) للمجموعة الضابطة ، والفرق بين المجموعتين في التواتر في هذه الفئات المتطرفة دال حيث ن.ح. = ٧٠٠ر٧ وهي دالة عند درجة تأكد أقل من ١٠٠ر٠ .

ولو نظرنا الى الجدول لوجدنا أن هناك نسبة قدرها ٣٢٪ من المجموعة التجريبية حصلت على درجات فوق هذا المستوى بحد من ١٠٥ـ١٤٥ درجة بينما نجد ان في المجموعة الضابطة نسبة ١٠٪ فقط حصلوا على هذه الدرجات . والامر هنا يبرز منه فرق واضح بين المجموعتين . فدائما التجريبية تحصل على درجات أعلى في الاضطراب النفسي بينما نجد أن الضابطة تحصل على درجات اقل . وكذلك بالرجوع لنفس الجدول أيضا نجد أن ٤٠٪ من الضابطة حصلت على درجات أقل من ٥٥ درجة بحد أدنى ١٥ درجة بينما يقابلها ١٦٪ فقط من المجموعة التجريبية . والفرق بينهما في هذا التطرف نحو السواء دال (ن.ح. = ٨ر٤ دالة عند درجة تأكد أقل من ١٠ر٠) .

---

(١) استعان الباحثون في تصنيف فقرات المقاييس الثلاثة الى الابعاد المزاجية المذكورة بما جاء في دراسات جلفور للبعد المزاجي Guilford, J. P. : Personality. Mc. Graw Hill Book Company. 1959 P. P. 407 - 422 .

من هذا نجد ان المجموعة التجريبية تعاني من الاضطراب النفسي العام اكثر من الضابطة . وبحساب الفرق بين المجموعتين باستعمال الوسط الحسابي والانحراف المعياري تبين أن الفرق ذو دلالة . حيث وجد أن متوسط درجة المجموعة التجريبية في الاضطراب العام ٩٠٫٦ ، الانحراف المعياري للمجموعة ٢٨٫٤ . ووجد أن متوسط درجة المجموعة الضابطة في الاضطراب ٦٣٫٦ والانحراف المعياري ٦٫٤ ــ والقيمة التائية للفرق بين المتوسطين هي ٥٫٨٥ وهذا يدل على أن الفرق بين المجموعتين في المتوسط ذو دلالة احصائية عند درجة تأكد ٠٫٠١ [1] .

نتائج الدراسة المقارنة للبعد الانفعالي في النواحي المختلفة :

يدخل تحت الاضطراب النفسي دراسة مجموعة العادات المزاجية والانفعالية السائدة ــ وقد أمكن تقسيم فقرات الاختبارات الثلاثة السابقة في مجموعها وتصنيفها الى فقرات بينها علاقة واحدة بحيث تكون كل مجموعة من هذه الفقرات اختبارا قائما بذاته لقياس عادة مزاجية نفسية وكانت النواحي المزاجية التي أمكن قياسها كالآتي [2] :

آ ــ **الشعور الزائد بالعجز وعدم الثقة بالنفس** ــ وبحساب درجات المجموعة في هذا العامل تبين أن :

جـدول رقم (٢٩)

	المتوسط	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسطين	القيمة التائية	الدلالة الاحصائية
تجريبية	٦٫٥٦	٢٫٦٦	٢٫١٢	٤٫٤٢	٠٫٠١
ضابطة	٤٫٤٤	٢٫٠٨			

ومن هذا يتضح أن المجموعة التجريبية تعاني من الشعور الزائد بالعجز وعدم الثقة بالنفس بدرجة أكبر من المجموعة الضابطة بدلالة احصائية عالية (٠٫٠١) .

(١و٢)استعان الباحثون في تصنيف فقرات المقاييس الثلاثة الى الابعاد المزاجية المذكورة بما جاء في دراسات جلفور للبعد المزاجي Guilford, J. P. : Personality. Mc. Graw Hill Book Company. 1959 P. P. 407 - 422 .

ب ـ السرحان وعـدم الانتبـاه :

وعند حساب درجات المجموعة في هذا العامل تبين ان مقاييس التشتت ودلالة الفرق بين المتوسطين كانت كالآتي :

جـدول رقم (٣٠)

	المتوسط	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسطين	القيمة التائية	الدلالـة الاحصائيـة
تجريبية	٥ر٧٢	٣ر٣٦	٢ر٧٢	٥ر٢٢	٠ر٠١
ضابطة	٣	١ر٦٨			

ومن هذا يتبين ان المجموعة التجريبية تعاني من السرحان وعدم الانتباه بدرجة اكبر من المجموعة الضابطة وبدلالة احصائية عالية (٠ر٠١) واقل .

جـ ـ الاندفاعيـة وعـدم التعقـل :

وعند حساب درجاب مقاييس التشتت ودلالـة الفرق بين المتوسطين كانت في هذا العامل كالآتي :

جـدول رقم (٣١)

	المتوسط	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسطين	القيمة التائية	الدلالـة الاحصائيـة
تجريبية	٥ر٠٤	١ر٨٨	٠ر٨٠	٥ر٣	٠ر٠٥
ضابطة	٤ر٢٤	١ر٤٤			

ومن هذا يتبين أن المجموعة التجريبية تعاني درجة من الاندفاعية وعدم التعقل أكبر من المجموعة الضابطة بدلالة احصائية عالية (٠ر٠١) .

د ـ الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية :

وعند حساب درجات المجموعة في هذا العامل والتشتت ودلالة الفرق بين المتوسطين كان كالآتي :

جـــدول رقم (٣٢)

	المتوسط	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسطين	القيمة التائية	الدلالة الاحصائية
تجريبية	٩ر٦٨	٣ر٩٢	٢ر٩٦	٤ر٢٣	٠ر٠١
ضابطة	٦ر٧٢	٣ر٠٢			

ومن هذا يتبين ان المجموعة التجريبية تعاني درجة من الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية أكبر من المجموعة الضابطة وذلك بدلالة احصائيـة عاليـة (٠ر٠١) .

هـ ـ الانهباط او الاكتئاب وعدم المرح او السرور :

وعند حساب درجات المجموعة في هذا العامل والتشتت ودلالة الفرق بين المتوسطين كانت الارقام كالآتي :

جـــدول رقم (٣٣)

	المتوسط	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسطين	القيمة التائية	الدلالة الاحصائية
تجريبية	٢٠ر٤٨	٦ر ـــ	٦ر٢٤	٣ر١٦	٠ر٠١
ضابطة	١٤ر٢٤	٨ر٥٦			

من الجدول يتبين أن المجموعة التجريبية تعاني درجة من الانهبساط والاكتئاب وعدم المرح أو السرور أعلى من المجموعة الضابطة وذلك بدلالة احصائية عالية (١٠ر٠) .

و ـ عدم النضج الانفعالي :

وعند حساب درجات المجموعتين في هذا العامل كان المتوسط والانحراف ودلالة الفرق بينهما كالآتي :

جدول رقم (٣٤)

	المتوسط	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسطين	القيمة التائية	الدلالة الاحصائية
تجريبية	٢٨ر١٠	٠٦ر٥	٥٢ر٣	١٩ر٤	٠١ر٠
ضابطة	٧٦ر٦	٠٦ر٣			

من هذا يتبين أن المجموعة التجريبية تعاني درجة عدم النضج الانفعالي اكبر من المجموعة الضابطة وذلك بدلالة احصائية عالية (٠١ر٠) .

س ـ العصبية الزائدة وعدم القدرة على ضبط النفس :

وعند حساب درجات المجموعتين في هذا العامل كان المتوسط والانحراف المعياري ودلالة الفرق كالآتي :

جدول رقم (٣٥)

	المتوسط	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسطين	القيمة التائية	الدلالة الاحصائية
تجريبية	٤٨ر١١	٩٤ر٣	٦٤ر٣	٧٣ر٤	٠١ر٠
ضابطة	٨٤ر٧	٦٦ر٣			

من هذا يتبين ان المجموعة التجريبية تعاني درجة أعلى من العصبية الزائدة وعدم القدرة على ضبط النفس أعلى من المجموعة الضابطة بدلالة احصائية عالية (٠١ر٠) .

ح ـ الدورية وعدم الاستقرار الانفعالي :

عند حساب درجات المجموعتين في هذا العامل وجد أن :

جدول رقم (٣٦)

	المتوسط	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسطين	القيمة التائية	الدلالة الاحصائية
تجريبية	١٢ر٨	٦٤ر٣	٨٤ر٢	٠٩ر٤	٠١ر٠
ضابطة	٢٨ر٥	٩٦ر٢			

من هذا يتبين ان المجموعة التجريبية تعاني درجة أعلى من الدورية وعدم الاستقرار الانفعالي عن المجموعة الضابطة بدلالة احصائية عالية (٠١ر٠) .

ط ـ الاحساس الزائد بالنفس وعدم الاعتدال :

عند حساب درجات المجموعتين في هذا العامل وجد ان :

جدول رقم (٢٧)

	المتوسط	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسطين	القيمة التائية	الدلالة الاحصائية
تجريبية	٦٤ر٧	٨٨ر٢	٨٤ر١	٨٣ر٣	٠١ر٠
ضابطة	٨٠ر٥	٧٨ر١			

من هذا يتبين ان المجموعة التجريبية تعاني درجة أعلى من الاحساس الزائد بالنفس وعدم الاغتدال عن المجموعة الضابطة بدلالة احصائية عالية (٠١ر٠) .

ك ـ الاعراض النفسية الجسمية :

عند حساب درجات المجموعتين في هذا العامل تبين الآتي :

جدول رقم (٣٨)

	المتوسط	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسطين	القيمة التائية	الدلالة الاحصائية
تجريبية	٤ر٢	٥٤ر١	٧٢ر٠	٨ر١	١ر٠
ضابطة	٤٨ر٣	٣٤ر٢			

من هذا يتبين ان المجموعة التجريبية تعاني من الاعراض النفسية الجسمية بدرجة أعلى من المجموعة الضابطة بدلالة احصائية (٠١ر٠) .

نتائج الدراسة المقارنة لنتائج تطبيق اختبار عدم الرضى المهني :

ولما كان للرضى المهني للعامل اثر واضح في نفسيته وهو متغير يمثل جانبا هاما من بحثنا هذا فقد ، اجرى على المجموعتين اختبار عدم الرضى المهني اعداد الدكتور محمد احمد غالي وكانت نتائجه كالآتي :

جدول رقم (٣٩)

التوزيع التكراري للمجموعتين حسب درجات عدم الرضا المهني .

الدرجة	٣٠	٣٤	٣٨	٤٢	٤٦	٥٠	٥٤	٥٨	٦٢	٦٦	٧٠	٧٤	٧٨	٨٢
تجريبية	ـ	٢	ـ	٢	٤	١٠	٤	٢٢	١٢	١٦	١٢	٦	٤	٦
ضابطة	٤	٤	٦	١٢	٨	١٤	١٨	١٠	١٢	٦	٦	ـ	ـ	ـ

من الجدول السابق (٣٩) وهو الجدول الذي يبين درجات عدم الرضى المهني مقسمة الى فئات تبدأ من ٣٠ درجة الى حوالي ٨٦ درجة يتبين انه

كلما ارتفعت الدرجات كلما دل ذلك على عدم الرضا عن المهنة التي يزاولها العامل .

ونجد هنا ان المجموعة التجريبية يقع منها ٤٤٪ في فئات من درجات تزيد عن ٦٦ (وهي تزيد عن م + ١ع) بينما يقابلها في المجموعة الضابطة ١٢٪ من المجموعة حصلت على نفس الدرجات والفرق واضح ونجد ايضا في المجموعة التجريبية حوالي ١٦٪ من المجموعة حصلت على درجات عالية جدا في عدم الرضا المهني (اكثر من ٧٠) بينما لا يقابلها اية نسبة في المجموعة الضابطة ، والفرق في الحالتين ذو دلالة حيث قيمة ن ح هي ٣٣ر٥ دالة عند درجة تاكد اقل من ٠٠١ر. ، ١٤ر٤ دالة عند درجة تأكد أقل من ٠١ر. على التوالي .

ومن ذلك يتضح ان المجموعة التجريبية غير راضية عن المهنة التي تزاولها بدرجة عالية جدا تفوق المجموعة الضابطة وذلك من واقع الاحصاءات المدونة بالجدول .

ونظرة اخرى نجد ان ٨٪ من المجموعة التجريبية حصلت على درجات اقل من ٥٠٪ واكثر من ٣٠ يقابلها نسبة عالية من المجموعة الضابطة تبلغ ٣٤٪ وهو فرق ذو دلالة احصائية فنسبة قليلة من التجريبية حصلت على اقل درجات في عدم الرضا المهني بينما نسبة أكبر منها في الضابطة حصلت على درجات أقل في عدم الرضا المهني . والفرق بين المجموعتين في هذا التوزيع على الفئات المتطرفة في اتجاه الرضا المهني ودلالة حيث ن.ح. للفرق بين التوزيع التكراري للمجموعتين = ٨ر٤ دالة عند درجة تأكد أقل من ٠١ر. .

مما سبق نستطيع القول ان المجموعة التجريبية غير راضية عن المهنة بدرجة اعلى من المجموعة الضابطة وبحساب قيمة ت لتطبيق قياس *T* لدلالة الفرق بين متوسط المجموعتين في هذا الاتجاه النفسي تبين أن النتائج كانت كالآتي :

المجموعة	المتوسط	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسطين	قيمة ت	مستوى دلالة الفرق
التجريبية	٦٦ر٦٤	١٢ر١١			
الضابطة	١٨ر٥٤	٣٢ر١٠	٤٨ر١٠	٩٨ر٥	اقل من ٠٠١ر.

من هذا كله يرجح الباحثون أن تكون المجموعة المشكلة (التجريبية) من العمال موضوع الدراسة مجموعة تعاني درجة عالية ، تفوق كثيرا درجة المجموعة الضابطة من حيث عدم رضائها عن المهنة وظروفها ، وأوضاعها ، والجيرة والزمالة والعلاقة بالرؤساء وهذا جانب من التكوين النفسي العام الذي يمكن ان يشكل متغيرا وسطيا يلعب دورا كبيرا في خلق حالة من التأزم والتوتر والضيق والعصبية قد يلعب دورا آخر في التجاء العامل المشكل الى العدوان ينفس به عن هذا التوتر .

ومما هو جدير بالذكر أن المرجح ان عدم الرضا المهني يشكل حالة من الصراع والاحباط قد يأخذ السلوك المعبر عنه صورة العدوان ، ذلك ان المهنة حين تفشل في تحقيق درجة معقولة من الاشباع والارتياح للفرد ، فانها تشكل مجالا مثيرا لتوتر الاحباط والقلق وما قد يترتب عليهما من الاضطراب السلوكي [1] .

في هذا الفصل عرضنا ملخصا لاهم النتائج التي وصل اليها الباحثون في شكل احصائي وتعرضنا في ذلك للظروف الاقتصادية والاجتماعية للعمال وكذلك النواحي النفسية المتغيرة ووقفنا لحظات لنقارن بين النتائج التي وصلنا اليها في المجموعة التجريبية بالنتائج في المجموعة الضابطة ومعرفة مدى الفرق بينهما على أساس احصائي يقوم على الاسس العلمية المعروفة .

وهناك عوامل مثبتة غير هذه المتغيرات التي تعرضنا لها في هذا الفصل[2] وهذا الفصل ليس الا تمهيدا لفصل آخر لاحق يقوم بتفسير هذه النتائج في ضوء النظريات العلمية والتي على أساسها نحكم على مدى صحة الفروض التي افترضناها في بحثنا في الفصل الثاني او عدم صحتها على أساس احصائي علمي مؤيد بالارقام :

وفي ختام هذا الفصل :

يتضح من هذا العرض أن العمال المشكلين يفوقون غير المشكلين .

اولا ــ في الضغوط الاجتماعية والاقتصادية فهم اكثر معاناة من :

أ ــ انحطاط مستوى الحي .　　ب ــ ازدحام المسكن .
جـ ــ المسؤوليات الاقتصادية .　　د ــ قلة الدخل بالنسبة للمجموعة الضابطة .

وربما كانت هذه الضغوط سببا في أنهم اكثر قابلية لتعلم العادات الانفعالية اللاسوية ، وبالتالي عادات العدوان وغيره .

ثانيا ــ في انهم يعانون درجة من الاضطراب النفسي فهم اكثر معاناة من :

١ ــ القلق .　　٢ ــ عدم الثبوت الانفعالي .
٣ ــ الشعور الزائد بالعجز وعدم الثقة بالنفس .　　٤ ــ السرحان وعدم الانتباه .
٥ ــ الاندفاعية وعدم التعقل .　　٦ ــ الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية .

---

(1) Maier, N. R. : Frustration . Mc. Graw Hill Book Company 1944 . New york, Toronto, London .

(٢) راجع الفصل الثالث « العينة والادوات » .

٧ ـ الانهباط والاكتئاب .　　　　٨ ـ عدم النضيج الانفعالي .

٩ ـ العصبية الزائدة .　　　　١٠ـ الدورية وعدم الاستقرار الانفعالي .

١١ـ الاحساس الزائد بالنفس .　　　　١٢ـ الاعراض الجسمية والنفسية.

وربما ترتب على ذلك ما نلاحظه من انهم اكثر ميلا لعدم الرضى عن مهنتهم كما ظهر ذلك من اختبار الرضى المهني فهل نستطيع ان نقول بعد ذلك ان هذه السلسلة من العوامل المتداخلة قد تكون مسؤولة عن مشكلات سوء توافق العمال وسوء علاقاتهم بالجمهور .

هذا ما سيحاوله الباحثون في الفصل التالي .

الخلاصة : كانت هذه بعض المتغيرات المستقلة والوسيطة للسلوك الظاهري واسلوب التوافق ، قام الباحثون بدراستها ، لبيان مدى مصاحبتها أو ارتباطها بالسلوك اللاسوي العدواني عند فئة من عمال النقل المشترك .

ولسنا ندعي في هذا البحث اننا قد غطينا في هذا البحث كل العوامل ، بل اننا اخترنا اهم العوامل ـ من وجهة نظر الباحثين ـ التي يمكن أن تكون ذات صلة وعلاقة سببية أو مصاحبة لهذا السلوك . فاذا كانت غيرها من العوامل ثابتة ، فان الباحثين يرجحون أن تكون هذه العوامل من المتغيرات الدينامية لسلوك العدوان .

ولا شك أن مثل هذا البحث انما يفتح مجالا لدراسة غير هذه المتغيرات وعلاقتها الوظيفية بمثل المتغير المستقل موضوع الدراسة ، ويعني بهالباحثون سلوك العدوان ، الا أن بحثا كهذا لا يمكن ان يغطي كافة تلك العوامل .

ولقد افترض الباحثون في هذه الدراسة أن المجموعتين من العمال على درجة متقاربة من الذكاء ، مثلا ، وهو فرض قد يثير مناقشة كبيرة ، الا أن مبرر اهمال هذا المتغير مثلا كان غالبا احساس الباحثين بأن الذكاء كمتغير قد لا يكون له دور في استثارة استجابة العداء والعدوان مالم تتوفر انماط من الضغوط اخرى في المجال السلوكي للفرد ، أو مواقف احباطية غيره .

ولقد كانت هناك متغيرات عديدة لم يغطها البحث أو يطرقها ، دون أن يكون ذلك بسبب عدم الوعي بها ، بل لصعوبة تثبيتها أو دراستها كمتغيرات تجريبية ، وذلك لصعوبة تحديدها تحديدا رقميا : نذكر منها على سبيل المثال :

أ ـ الحالة الصحية للعامل والاسرة .

ب ـ نشأة العامل الاولى بالقاهرة أم مهاجر من الريف .

ج ـ مستوى الاصدقاء الاجتماعي الاقتصادي .

وغيرها كثير جداً مما لايمكن حصره ، ولذلك يفترض الباحثون انه في

حالة تساوي هذه المتغيرات جميعا ـ تلك التي لم تخضع للدراسة الميدانية ـ فان الاغلب أن هنـــاك علاقة ما بين اسلوب العمـــال في التوافق وبين المتغيرات موضوع هذا البحث . هذا ونحب ان نشير هنا ان هذه المتغيرات لم تهمـــل كلية ولكنها كانت موضوع دراسة ، حيث شملت بعض فقرات استبيان الرضى المهني الكثير من هذه المتغيرات ، حقيقة انها لم تحظ بدراسة مستفيضة ولكنها مع ذلك لم تهمل اهمالا كليا .

كذلك يرجح الباحثون أنه في حالة توفر الشروط التي أمكن توفرهـــا كمتغيرات أو عوامل أمكن التحكم فيهـــا وتثبيتهـــا باستعمال المجموعات المتعادلة Malched فانه يغلب أن يكون للمتغيرات الوسيطة المذكورة ، والتي أمكن التحكم فيها بالقياس والدراسة العملية ، يكون لهـــا اثرها في نحو شخصيـــة العامل ، وغالبية اسلوب التوافق موضوع البحث ، اذا توفرت هذه المتغيرات بدرجـــة واضحة ، وبفـــرق ذي دلالـــة يميز هذه الفئة من العمال عن غـــيرهم من العمال الكادحين .

الفصل الخامس

تفسير النتائج

- استعراض فروض البحث ومدى تحققها
- تفسير في ضوء المؤثرات والضغوط الاجتماعية والاقتصادية
- عامل السن ، حداثة العهد بالعمل ، مسؤوليات اجتماعية
- الثقافة العامة واثرها ، البيئة التي يعيش فيها العامل
- الحالة الاقتصادية ، اساليب الترويح ، واثرها كمتغيرات في خلق الاضطراب المزاجي وتطوره
- تفسير الظاهرة في ضوء نتائج القياس النفسي
  - التفسير في ضوء القلق الصريح
  - التفسير في ضوء الاستقرار الانفعالي
  - التفسير في ضوء التارجح الانفعالي
- مع ابراز العلاقة بين هذه المتغيرات وبين السلوك اللاسوي موضوع

تفسير النتائج

بعد أن عرض الباحثون اهم النتائج التي توصلوا اليها لتحقيق فروض البحث التي اشرنا اليها في الفصل الثاني ، سنستعرض هذه الفروض ثانية لمناقشتها في ضوء النتائج التي توصلنا اليها . وقبل أن نستعرض هذه الفروض نشير هنا الى اننا نسير في تفسير النتائج على أساس مسلم هام وهو أن الشخصية يمكن دراستها من زوايا ثلاث [1] :

آ ـ المؤثرات الاجتماعية الاقتصادية باعتبارها المتغيرات المستقلة للسلوك .

ب ـ المتغيرات الوسيطة أو تنظيمات الشخصية وخاصة في البعد الانفعالي .

جـ ـ السلوك الظاهر للفرد أو طريقته في التكيف الاجتماعي .

أما الزاوية الثانية فكان المتغير التجريبي موضوع الدراسة حيث تبين أن هناك أفراداً يتكيفون بالعدوان تكيفاً مرسوماً ، وآخرون لا يلجأون لهذا الاسلوب في التكيف ، وكان لابد من وضع المتغيرات الوسيطة موضع المقارنة ، وذلك حتى يتحقق للبحث ان يتبين أو يتلمس تفسيراً للنتائج يسير على أساس دراسة ما يمكن ملاحظته من العلاقة بين :

آ ـ المؤثرات الاجتماعية الاقتصادية كضغوط يعيش فيها الفرد اذا كانت ظاهرة تتوفر بدرجة ما .

ب ـ التنظيم الانفعالي والاضطرابات النفسية ، باعتبارها تكوينات فرضية نفترض وجودها لتفسير السلوك الظاهر .

هذا من جهة وبين الاسلوب الظاهر في التكيف اللاسوي من جهة أخرى ونعني به ظاهرة العدوان والشجار وعدم التكيف بين العمال والجمهور .

ولكي يتضح التفسير نعيد هنا استعراض الفروض ومدى ماتحقق منها .

اولا : يفترض الباحثون أن العمال المشكلين يتعرضون لضغوط اجتماعية واقتصادية ومهنية يمكن أن تكون مسؤولة عن اضطرابات نفسية لدى هؤلاء

---

(1) دكتور محمد عماد الدين اسماعيل : المنهج العلمي وتفسير السلوك (مكتبة النهضة المصرية ١٩٦٢) .

العمال .. وان هذه الاضطرابات الانفعالية النفسية التي تميز المشكلين عن غير المشكلين يمكن ان ترتبط بهذه العوامل ، أو تصاحبها .

ولقد تحقق هذا الفرض في ذلك في ضوء النتائج التي توصلنا اليها .

آ ــ المجموعة التجريبية تعاني من الضغوط الاقتصادية والمشكلات الاسرية بدرجة أكبر من المجموعة الضابطة وربما كان لهذه الضغوط أثر في الاضطراب النفسي (راجع جداول رقم ١٢ ، ١٧ ، ٢٣) .

ب ــ الضغوط والمشكلات الاجتماعية المختلفة وقد وجد أن المجموعةالتجريبية تعاني الضغوط الاجتماعية الخاصة بالحي والسكن والاولاد بدرجة أكبر من الضابطة (راجع الجداول رقم ١٥ ، ١٦) .

جـ ــ الضغوط والمشكلات المتعلقة بالنواحي الثقافية والترويحية . وهنا نجد ان المجموعة التجريبية لا تقبل على النشاط الترويحي بالدرجة التي تقبل بها عليها المجموعة الضابطة (جدول رقم ١٣ ، ١٤ ، ٢٤) .

د ــ كذلك تحقق الفرض في درجة الرضا المهني .. فوجدنا ان المجموعة التجريبية غير راضية عن المهنة التي تزاولها وبفرق يظهر بدرجة واضحة عن المجموعة الضابطة ، مما قد يؤدي الى الاضطراب والقلق النفسي وعدم الاستقرار .

ثانيا : يفترض الباحثون أن العمال المشكلين يعانون من اضطراباتنفسية مرتبطة بشكل أو آخر بالعوامل والضغوط التي سبق تحديدها في الفرضالاول وتظهر آثارها في سوء التكيف مع الجمهور وانهم في ذلك يفوقون غير المشكلين.

آ ــ قد تحقق هذا الفرض أيضا بعد اجراء الاختبارات النفسية المختلفة واختبار استبيان الرضا المهني ، ووجد أنهم يعانون من القلق وعدم الاستقرار الانفعالي والدورية الانفعالية بدرجة أكبر من غير المشكلين كما يتضح ذلك من الجداول (٢٥ ، ٢٦ ، ٢٧) .

وكذلك يعانون درجة من الاضطراب النفسي العام تفوق غير المشكلين وذلك واضح (من الجدول رقم ٢٨) ... وتعاني المجموعة التجريبية من عدم الرضا المهني والقلق الناشيء عنه وعدم الاستقرار بدرجة اكبر من الضابطة كما هو مبين (بالجدول رقم ٢٩) .

ب ــ وتحقق أيضا هذا الفرض حيث تبين ان العمال المشكلين يمتازون عن غير المشكلين بمجموعة من السمات والعادات الانفعالية في قطبها اللاسوي بدرجة أكبر وهذا هو الواضح من تصنيف فقرات الاختبارات المختلفة ومن الجداول (رقم ٢٩ الى ٣٨) التي تبين درجة ميلهم الى التطرف نحو اللاسواء الاتجاه السلبي في الصفات المزاجية الآتية :

١ ــ الشعور الزائد بالعجز وعدم الثقة بالنفس .

٢ ــ السرحان وعدم الانتباه ،

٣ ــ الاندفاعية وعدم التعقل .

٤ ــ الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية .

٥ ــ الانهباط والإكتئاب وعدم المرح والسرور .

٦ ــ عدم النضج الانفعالي .

٧ ــ العصبية الزائدة وعدم القدرة على ضبط النفس .

٨ ــ الدورية وعدم الاستقرار الانفعالي .

٩ ــ الاحساس الزائد بالنفس وعدم الاعتدال .

١٠ــ الاعراض السيكوسوماتية (بدرجة غير دالة) .

ــ هذا ونحن نسلم هنا ان العلاقات الانسانية هامة في العمل مع الجمهور ، ولها دورها في نجاح العامل في مثل تلك الاعمال التي تحتاج للاحتكاك بالجمهور والتي تحتاج الى درجة افضل من الاستقرار والصحة النفسية .

ــ كما أن المهارات الاجتماعية ضرورية لنجاح الفرد في العمل مع الجمهور .

ــ وأن الشخصية كل لايتجزأ سواء في العوامل والمؤثرات الاجتماعية أو التنظيم النفسي المتوسط أو اسلوب التكيف فكلها تتوقف على بعضها البعض .

ــ وانه يمكن عن طريق القياس الكشف عن كثير من اسباب سوء التوافق الاجتماعي وديناميااته .

ــ وان دراسة جزء من الشخصية يعتبر عينة تدل الى حد كبير على طبيعة الشخصية ككل .

وفي اطار هذه المسلمات يمكن للبحث أن يفسر النتائج بالخطوات الآتية :

اولا : تفسير في ضوء المؤثرات الاجتماعية والاقتصادية :

أ ــ عامل السن :

في الفصل السابق الخاص بتاريخ البحث وفي الجدول رقم (١٠) وجد أن المجموعة الضابطة يمتاز افرادها بكبر السن عن المجموعة التجريبية ... ولا ننكر أن عامل كبر السن قد يكون له دوره وأثره في شخصية الانسان . فهو يميل الى الاستقرار والشعور بالمسؤولية وتقديرها والهدوء عندما يبلغ مرحلة معينة من النضج . كما أنه يكون قد مر بخبرات كثيرة جعلت منه شخصا اكتسب القدرة على تحمل بعض الاحباطات بعكس الصغار من افراد المجموعة

التجريبية التي يتميز أغلب افرادها بصغر سنهم ، مما يجعلهم اقل استقراراً واكثر عصبية واقل قدرة على تحمل احباطات العمل واقل قدرة على التكيف مع البيئة الخارجية والمجتمع المحيط بهم مجتمع جمهور الركاب وكبار السن كما يتمثلون في افراد « المجموعة الضابطة » بنسبة أكبر يكون لديهم القدرة على التكيف الاجتماعي ويتميزون بالمرونة بالنسبة للمؤثرات الخارجية كما يتميزون بالموضوعية في معاملاتهم وذلك بدرجة أكبر من المجموعة التجريبية التي تتكيف تكيفا لاسويا مع الجمهور [1] .

ب ـ حداثة العهد بالعمل :

في الفصل السابق الخاص بعرض نتائج البحث ومن الجدول رقم (١١) في هذا الفصل وجد ان اعمال المجموعة الضابطة أقدم من المجموعة التجريبية حديثي العهد بالعمل بالهيئة .. ومن هذا يتضح ، ونحن ندرس الاضطرابات النفسية واثرها في علاقة العمال المشكلين بالجمهور أن المجموعة حديثة العهد بالعمل لم تتعود عادات تكيف سليم مع البيئة الجديدة التي انتقلوا اليها وفيها يتعرض العامل للمواقف الاحباطية التي تجعله يشعر بالعجز والفشل كما يعاني من المقارنة بزملائه والجمهور شعوراً بالنقص وعدم الثقة بالنفس وعدم الموضوعية ونتيجة لهذه الدرجة السيئة في التكيف الاجتماعي ، يضطرب العامل بدرجة ما ويدفعه ذلك الى الانطواء أو العدوان ليجذب أنظار الآخرين ، ويمحو من اذهانهم ما يرى أنهم يعتقدونه عنه ... كما نستطيع أن نقول ان هذه المجموعة ايضا ربما كانت بعيدة عن المرونة بالنسبة للمؤثرات الجديدة ولا يستجيب افرادها استجابات ملائمة ولا يتقبلون اي تغيير يطرأ على حياتهم ـ شأن كل عصابي ـ فالعدوان هنا اسلوب يخفض توتر القلق الناجم عن الشعور بالفشل في هذه المواقف . أما المجموعة الضابطة وهي المجموعة التي قضت فترة اطول في العمل بالهيئة فاننا نستطيع أن نقول أنها المجموعة التي تعودت الوضع الذي هي عليه غالبا وعدلت استجاباتها بمرور الوقت وأصبح لديها قدرة من المرونة نوعا ما في التكيف وعملية التوافق مع بيئة العمل وطبيعتها : من الاحتكاك بالجمهور والتعرض للاحباطات المختلفة والتي نلاحظها في حياتنا اليومية أثناء انتقالنا بوسائل المواصلات الداخلية بمدينة القاهرة .

ومن ناحية أخرى فان المجموعة التجريبية ايضا لم تتعود على التعامل الاجتماعي السليم نظرا للسبب السابق الاشارة اليه والذي يتضح من دراسة الجدول رقم (١١) ... وذلك قد يكون راجعا الى أن العامل قد يكون حديث العهد بالاسرة او المدرسة ولا ننكر انهما مجتمعان مختلفان اختلافا تاما عن المجتمع الذي يعمل فيه « مجتمع العمال في تفاعله مع الجمهور » .. كذلك تختلف الاجواء الاسرية التي جاء منها العمال ، فأحدهم جاء من منزل متسامح

(1) Hurlok, E. : Developmental Psychology : Ibid Ch. 11 - 12 .

وآخر من منزل نابذ وثالث من منزل مفكك وهكذا ، يكون حديث عهد بهذه الاوضاع وهذا التفاوت بين هؤلاء الافراد قد لايجعلهم يتقبلون الاوضاع الاجتماعية في بيئتهم الجديدة بدرجة واحدة وهذا الكلام أيضا قد ينطبق على المجموعة الضابطة ولكن كما سبق أن قلنا ان المجموعة التجريبية حديثة عهد بهذه الاوضاع التي لم تتعود فيها الأحباط بالصورة الواسعة التي يتعرض لها في المجال الجديد ... فهي اذن لم تمرن على حسم صراعات الاحباط وحلها أو التغلب على نزعات العدوان .

هذه الاحباطات وعدم القدرة على التكيف والتوافق لها وعدم القدرة على التوافق الاجتماعي السليم ... كل هذا قد يكون عاملا مرتبطا بالعدوان المستمر ... وهي نقطة اهتمام الباحثين ومنها بدانا ... وكذلك قد يؤدي هذا للاضطراب النفسي والقلق وتعلم عادات انفعالية جديدة مثل سرعة العصبية والاندفاع وعدم التعقل وعدم القدرة على ضبط النفس ، قد تؤدي جميعا الى تعزيز استجابة العدوان على الجمهور اذا كانت لها قيمة في خفض توترات العامل النفسية .

جـ ـ المسؤوليات الاجتماعية (أولاد ـ زوجات ـ ومن يعولهم) :

في الفصل السابق أيضا توصلنا الى ان المجموعة الضابطة تعول أولادا وتعول آخرين غير الاولاد بنسبة أكبر من المجموعة التجريبية (جدول رقم ١٢ ب آ و ب) .

من ذلك يتبين ان المجموعة الضابطة عليها من المسؤوليات الملقاة على عاتقها اكثر من التجريبية لذلك فهي تحس بهذه المسؤوليات والضغوط بدرجة أكبر من المجموعة الاخرى ويترتب على ذلك جنوحها الى الاستقرار والرغبة فيه ، وكذلك الميل لاشاعة المحبة والقبول ويخلق عندهم قدرة على تحمل الاحباطات المختلفة التي تذوب في بوتقة المسؤولية ... والاستقرار والمحبة والقبول وتقبل الآخرين هي من الاعمدة الثلاثة للامن الذي هو شرط أساسي للنمو الانفعالي ، والذي يعتبر بدوره مقوما هاما من مقومات التكيف السليم من الوجهة الاجتماعية والنفسية [1] وبذلك يكون احساس رب الاسرة الكبيرة هنا عاملا من عوامل تعديل السلوك في اتجاه تهذيب دوافع العداء والعدوان على الاقل .

هذا بعكس المجموعة الاخرى التي تحس بالمسؤولية أيضا ولكن ليس

---

(١) في الحديث ان النبي صلى الله عليه وسلم احتضن احد ابني ابنته وهو يقول : « والله إنكم لتجبنون وتبخلون ، وتجهلون وإنكم لمن ريحان الله » وهذا يفسر كيف أن الولد من عوامل كف العدوان . ويعرف كعامل كف حيث كانت العرب تقول « الولد مجهلة مجبنة مبخلة » وقال الجوهري : يقال « الولد مجبنة مبخلة لانه يُحب البقاء والمال لأجله » لسان العرب جزء ١ ص ٣٩٨ .

بنفس الدرجة التي تحس بها المجموعة الضابطة ... ولا تنس أيضا أن المجموعة الضابطة تتعلم القلق .. ولكنه القلق المرتبط بالمحاور الاقتصادية مما يزيد تلك المحاور اهمية في نظر افرادها ، ويجعلهم يضعونها أمام ناظريهم دائما .. هذه القيم الاقتصادية التي قد تهذب سلوكه فيبعد عن العدوان الذي يقلل من قيمة عمله الذي يعتبره المصدر الاقتصادي الاساسي ومورد الامن والاستقرار للاسرة بصفة عامة والعامل بصفة خاصة . بمعنى آخر أن القلق على المستقبل المهني والاقتصادي للعامل العادي قد يساعد على تعلم عادات كفه عن العدوان الذي يرتبط بالقلق وتهديد الامان الضروري لمواجهة مسؤولياته الاسرية [1] .

د ـ الثقافة العامة وأثرها ـ ثقافة العامل ـ وثقافة الزوجة :

نحن لانستطيع ان ننكر مدى ماتلعبه الثقافة في حياتنا اليومية وفي سلوكنا اليومي في المنزل وفي العمل من أثر ودور ، ولا ننكر أيضا أن الغالبية من المثقفين يحسنون التصرف والحديث أكثر من مما يحسنه غير المثقفين من كل الصفات .

فالزوجة المثقفة في المنزل تستطيع أن توفر لزوجها وسائل الراحة والاطمئنان ومواقف المودة والرحمة وغيرها من مقومات الهدوء والراحة المختلفة ... والمنزل هو المكان الذي يخرج منه العامل الى عمله واليه يعود بعد اداء عمله . ويخرج مزودا بشحنة نفسية انفعالية قد تكون سالبة أو ايجابية حسب الظروف المحيطة به بالمنزل . ويخرج للعمل بهذه الشحنة فيقابل جمهورا من فئات مختلفة لديهم أيضا من الشحنات الايجابية والسلبية التي على أساسها يكون غالبا تقدير نوع المعاملة بين العامل والجمهور ثم يعود هذا العامل مرة اخرى الى المنزل وهناك يجد الراحة أو لا يجدها . فهل للزوجة المثقفة دور في ذلك ؟؟! نحن لاننكر اهمية هذا الدور في حياة كل منا فكيف ننكره في حياة هؤلاء العمال [2] .

وهنا نعود الى نتائجنا مرة اخرى ، تلك النتائج التي أمكن التوصل اليها في الدراسة الخاصة بثقافة العامل لاثقافة الزوجة بالجدول رقم (١٣ ، ١٤) ومن القاء نظرة الى الجدول رقم (١٣) أولا نجد ان نسبة القارئين في الضابطة أعلى منها في التجريبية .

وكذلك في الجدول رقم (١٤) نجد أن نسبة القارئات من الزوجات في المجموعة التجريبية اقل منها في زوجات أفراد المجموعة الضابطة .

---

(1) Hurlock, E. Ibid. Ch. 11 (Vocational Adjustment P.P. 416 - 423) & Ch. 13. (Vocational Adjustment P.P. 501 - 512) .

(2) Hurlock, E. Ibid : Chs. 11 - 13 .

ومن هذا يتبين أن المستوى الثقافي الـذي يتناسب مع هـذه المهنة في المجموعة الضابطة تتضح بنسبة اكبر من نسبة الذين وصلوا الى هذا المستوى من المجموعة التجريبية .

وكـذلك بالنسبة للزوجات فنسبة القارئات في الضابطة اعلى منهـا في التجريبية كما بينـا .

من ذلك يتبين ان المثقفات ثقافة تتناسب مع وضعهم الاجتماعي الحـالي في المجموعة الضابطة اكبر منه في المجموعة التجريبية ولكن الناحية الثقافيـة هنا سلاح ذو حدين . اما الناحية الاولى او الحد الاول فقد تكلمت عنـه ، وهو دور الزوجة في انقاذ الزوج من عوامل الاحباط والتوتر والصراع في المنزل .

والحد الثاني ... حتى يمكن ان نتعرف عليه، نرجع الى الجدول رقم (١٣) فنجد ان نسبة الذين وصلوا الى درجة من الثقافة لا بأس بها « متوسط وثانوي » في المجموعـة التجريبية اكبر منهـا في المجموعـة الضابطـة ... وكذلك في الجدول رقم (١٤) نجد ان نسبة ٤٥٪ من الزوجات حصلن علـى شهادات متوسطة بينما زوجات المجموعة الضابطة ليس بينهن من حصلن على هـذه المؤهـلات .

ونقف هنا لنتساءل ماذا يحدث لو أن الانسان وصل الى مستوى معـين من الثقافة لا بأس به ثم التحق بعمل أدنى أو يبدو في نظره أدنى من مستواه الثقافي ...؟! اليس في ذلك ما قد يعرضه لمشاعر الاحباط وقلق الدونية ، مما قد يدفعه للعدوان تعبيرا عن ضيقه بنفسه ؟!

ونتساءل أيضا : ماذا يحدث لو ان زوجات وصلن الى درجة معينة من الثقافة وهي التي على أساسها اخذت كل منهن وكونت مفهوما عن ذاتهايتناسب مع المستوى الثقافي ولا يتناسب مع المهنة التي عليها زوجها ؟!! اليس من المحتمل في رايها هي أن ذلك فيه من الحطة لها ما قد يجعلها مصدرا للمتاعب والتوتـر والتصارع مع زوجها وحياتها التي لاتشبع ذاتها المثالية ؟ [1] .

في كلا الحالتين سيصطدم الانسان بالواقع وتتحطم الاماني والمفاهيم « عن النفس » على صخرة الحقيقة وذلك لانه قلما توجد بيئة تتفق ورغبات الفرد بدرجة تعفيه من التعرض لأي عامل احباط في داخلها ...

فالمجتمع الذي يوجد فيه الانسان قد يتطلب من الفرد احباطات لدوافعه بما يفرضه عليه من قيود . وكما ان ادراك الفرد للموقف الاحباطي يتوقف الى حد بعيد على ثقته بنفسه فان هذا الادراك يتاثر ايضا بثقته في بيئته المحيطة به وهذه البيئة الخارجية تتضمن الاشخاص والموارد الطبيعية المحيطة بالفرد ، بما في ذلك من عوامل اقتصادية واجتماعية وغير ذلك بما يحيط بالانسـان .

---

(1) Ideal Self .

فاذا كانت كل هذه العوامل تعمل بحيث تشبع للفرد دوافعه وحاجاته وتعترف له بالمكانة والتقدير فان الفرد سوف يثق في بيئته وستكون نظرته اليهـا مملوءة بالتفاؤل والامل ، ولكن هنا هذا العامل المثقف الحاصل على شهادة متوسطة قد لا يجد من الجمهور التقدير او اشباع الحاجات النفسية لتقدير التزامه بما يتناسب معه أي أن تكون هناك حواجز في سبيل تحقيق حاجات الفـرد لاثبات ذاته ، ادى ذلك الى شعوره بالاحباط ، واستنفاذ رصيد تحمل الحبوط لديه ، وسهل استثارة استجابات العدوان والعداء موجها نحو مصدر الاحباط أو نقله نحو غير المصدر الاساسي .

وفي سبيل حصوله على الاشباع فان ثقته فيها ستقل . وبالتالي سيتوقع فيها الاحباط وعدم الاستجابة لحاجته النفسية التي يحتاجها العامل من تقدير اجتماعي واعطائه مفهوما عن ذاته « Self Concept. » وهذا سيؤثر في ادراكـه للمواقف الاحباطية ، وبالتالي يؤثر في سلوكه اللاسوي ويتمنى انهيار البنـاء الاجتماعي ويصبح العدوان على الجمهور الطريق الوحيد للتنفيس عن عدواناته المكبوتة نحو المجتمع ، أو هو حيلة نقل العدوان لغير مصدره الاصلي .

ومن ناحية ثقافة الزوجة التي تشعر انها في مرتبة أعلى من المرتبة التي هي عليها الآن مع زوجها اذا كان أقل منها ثقافة فانه من هنا تأتي الخلافـات الزوجية التي لها تأثير على نفسية العامل والتي أشرنا اليها في بداية الحـديث عن ثقافة الزوجة والزوج .

وبذلك نكون قد بينا الدور الذي يعلبه المستوى الثقافي للزوج والزوجـة في كل من الحالتين هذا وتعتبر العلاقات الاسرية سواء ، منها ما كان بين الزوج والزوجة أو بين الابناء والآباء من العوامل التي تؤدي الى اضطراب العامل والى سـوء تكيفه في عملـه ، كما يظهـر التكيف والتوافق الـلاسوي في علاقـة العامـل بالجمهور .

ان العامل الذي لايشعر بالاستقرار العائلي يتعرض غالبا الى كثير مـن الازمات النفسية التي تنعكس على عمله وعلى علاقاته بزملائه ، بل وحتى على علاقته بأفراد أسرته . ومن الواجب علينا ان ندرس بيئة هؤلاء العمال الاسرية لنقف على العوامل التي تؤدي بهم الى الاضطراب . ثم العمل على تخفيف حدة هذه العوامل حتى يستطيعوا المساهمة في عملية الانتاج بحماس وقوة وبتوافق سليم في علاقاتهم الاجتماعية مع الجمهور .

د ـ البيئة التي يعيش فيها العامل :

(السكن ونوعه ـ الحي ـ درجـة الازدحام ـ الكثافـة)

نحن لاننكر أثر البيئة على شخصية العامل واثرها في اكتساب مجموعة عـادات . وتختلف المؤثرات الاجتماعية من بيئة الى بيئة ومن طبقة الى طبقة ولكل طبقـة اسلوبها المعين من اساليب الثواب والعقـاب وكذلك لكل بيئـة

معايرها وقيمها واتجاهاتها وكلها لها دخل كبير في صورة التكيف النهائية ـ وكذلك تمتاز كل طبقة من المجتمع بأنواع من الضغوط الاقتصادية والحضارية والثقافية وتدور حولها ما يمكن أن يكتسبه الفرد من قلق في اتجاه تكيفه مع بيئته التي يعيش فيها ويتعلم الفرد العادات التي تفرزت لانها تخفض توتر الكثير من المتغيرات الوسيطة ومنها القلق [1] .

وبعد هذا المدخل الوجيز سنتكلم عن النواحي المذكورة وهي الحي ودرجة ماهو عليه من الازدحام والكثافة وتفسير النتائج التي وصلنا اليها ومدى ماتحققه من صحة الفروض .

في الجدول رقم (١٥) في الفصل السابق وصلنا الى أن المجموعة الضابطة تعيش في أحياء أكثر رقيا من المجموعة التجريبية وذلك بفروق في النسب ذات دلالة احصائية عالية .

فالمجموعة التجريبية تعيش من افرادها نسبة كبيرة في بيئات اقل من المتوسط وتعتبر في عداد الاحياء المتاخرة . وبدراسة البيئة التي يعيش فيها العمال ، وما تتميز به من النواحي الاجتماعية والثقافية ، ووسائل المواصلات ووسائل الراحة الضرورية ، وكذلك منهجها في عملية التطبع الاجتماعي أو القيم والاتجاهات التي تعارف عليها مجتمع البيئة والتي على اساسها يتحدد ـ سلوكهم ـ فيتعلم العادات العصابية او الجناحية في سلوكه أو غير ذلك من أساليب التوافق اللاسوية ، يمكن تفسير ظاهرة العدوان كسلوك يخفض توتر الكثير من المتغيرات الوسيطة ومنها القلق أيضا ، أو عقدة الشعور بالنقص ، أو الصراعات النفسية العنيفة . وهكذا يمكن القول انها ديناميات ربما تسهم في أن يتعلم العادات العصابية أو يتعلم الاندفاعية وعدم التعقل وعدم القدرة على ضبط النفس وعدم الموضوعية ، وذلك بدرجة أكبر من تلك التي تتميز بها المجموعة الضابطة .

وفي الجدول رقم (١٦ ـ آ) وهو يدرس درجة الازدحام بالمسكن ،وجدنا ان مساكن المجموعة الضابطة أكثر ازدحاما بالافراد من مساكن التجريبية ، وبالرغم من ذلك فان كثافة المسكن في المجموعة الضابطة أقل من كثافة المسكن في المجموعة التجريبية ...

ونستطيع القول هنا ان المسكن الاكثر ازدحاما ... أي الذي يكثر فيه عدد الافراد تزداد درجة التفاعل الاجتماعي بينهم بعكس الحال في المسكن الذي يقل فيه عدد الافراد فالمجموعة الضابطة لديها من الفرص للتفاعل الاجتماعي والاحتكاك بالافراد والاشخاص والتعامل مع عدد كبير في وقت واحد

---

(١) رسالة الدكتور محمد أحمد غالي (دراسة مقارنة للجانحين والعصابيين من حيث تنظيم الشخصية) رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في الصحة النفسية ـ جامعة عين شمس .

أكثر مما لدى التجريبية منها ، وهي حالة تشبه حالة طبيعة عمله في الخارج .

فهناك تقارب بين البيئة الداخلية (المنزل) والبيئة الخارجية (العمل)... وهكذا تكون لدى الفرد العامل العادي القدرة على تحمل الاحباطات المختلفة ، وصدر رحب في التعامل بعكس حالة الفرد في المجموعة الاخرى التي لم يتسن له فرص التفاعل الاجتماعي مثل الفرد من أفراد الضابطة ما قد يبعدهم عن الانطواء والتفكير الانطوائي ويخلع عليهم طابعا من المرح والسرور وهو دليل ايضا على التفاعل الاجتماعي الجماعي مما توصلنا اليه من نتائج الجدول رقم (٢٤ ـ آ ـ و ـ ب) الخاص بالترويح فنرى أن تكرار مرات الترويح لدى الضابطة اكثر منها في التجريبية مما يدل أول ما يدل على أنهم (الضابطة) بعيدين عن الانعزال والانطواء بالنسبة لافراد المجموعة التجريبية ... ، ولو راجعنا نفس الجدول لوجدنا ان مجموعة العمال العاديين يميلون ـ أكثر من العدوانيين ـ لاشكال الترفيه ذات الطابع الاجتماعي .

كل ذلك يضفي عليهم صفة المرونة في المعاملة والمرونة في التكيف والتوافق وباختصار ، فان عادات التكيف الاجتماعي السليم ، وتحمل الاحباطات عند المجموعة الضابطة تكون أوضح ، وهي عادات يغلب عليها التعميم من مجتمع الاسرة الى مجتمع العمل ، وهي عملية تعميم تساعد على سرعة تكيفه السوي لازدحام السيارة أو الترام ... وسلوك الافراد المتنافر في كل منهما ، اكثر مما نلاحظه في سلوك المجموعة التجريبية .

ونحن هنا عندما تكلمنا عن درجة الازدحام لم نهمل الجانب الآخر وهو درجة كثافة المسكن وقد سبق أن قلنا ان كثافة المسكن بالنسبة للضابطة أقل من كثافة المسكن بالنسبة للتجريبية .

وعلى ذلك ومن واقع النتائج وتفسير هذه النتائج نقول ان المجموعة التجريبية التي لم تسنح أمامها الفرصة للتفاعل الجماعي والاجتماعي وكذلك لم يكتسب افرادها قدرا من المرونة في التكيف والتوافق مع البيئة نظرا للعوامل السابق الاشارة اليها نرجح أن هؤلاء تقريبا يتميزون بالعصبية الزائدة وعدم القدرة على ضبط النفس والعدوان بصورة أو باخرى .

هـ ـ الحالة الاقتصادية :

المرجح أن هناك علاقة وثيقة بين ما يتقاضاه العامل من اجر وبين حالته النفسية . وذلك أنه كلما زاد دخل العامل ترتب على ذلك رفع مستوى معيشته بسبب زيادة دخله ، الامر الذي يحقق له الرضا والسعادة ، ومن هنا تبدو أهمية مشاركة العمال في أرباح المنشآت التي يشتغلون بها والمشاركة في الارباح لايعتبر نظاما تمليه العدالة ويبرره المنطق فحسب بل انه فوق ذلك يعتبر وسيلة من وسائل رفع مستوى الصحة النفسية بين العمال ورفع الروح المعنوية التي يترتب عليها وجود أقل قدر من الصراع بين الافراد ، وقدرة

الجماعة على التكيف للظروف المتغيرة اثناء ادائهم العمل والشعور بالانتماء بين افراد الجماعة – وقيام اتجاهات ايجابية نحو العمل والزملاء والرؤساء [1] .

وليس من الضروري أن يعني الاشراك في الاجور امتلاك العمال للمؤسسات بل قد تكون المكافآت واستعمال الحوافز من عوامل تنمية الاتجاه الايجابي نحو المهنة .

هذه كلمة موجزة عن الاجور والحالة الاقتصادية ومدى اثرها على الناحية الاجتماعية عامة والناحية النفسية خاصة ، من حياة العمال ، واثر ذلك في تعديل سلوك الافراد . فالحالة الاقتصادية والاجتماعية والنفسية لا يمكن فصلها عن بعضها البعض فكل منهما يترتب على الآخر ، يؤثر فيه ، ويتأثر به .

وفي هذه الحالة الاقتصادية سنتناول جوانب عديدة منها :

١ – الاجر عند التعيين .
٢ – الاجر اليومي الحالي .
٣ – الاجر الشهري .
٤ – المكافأة الشهرية .
٥ – بنود الصرف المختلفة .
٦ – الميزان الاقتصادي .

وهذه الجوانب مرتبطة ببعضها ارتباطا وثيقا . ولمعرفة مدى تأثير ذلك او معرفة مدى تأثير الناحية الاقتصادية على الناحية النفسية نرجع الى نتائجنا وما توصلنا اليه في الفصل السابق .

١ – فنجد في الجدول الاول رقم (١٧ – آ) وصلنا الى نتيجة وهي أن :

- العمال في المجموعة التجريبية تقاضوا اجورا يومية اكبر عند التعيين من المجموعة الضابطة .
- وارجعنا هذه الظاهرة الى اقدمية المجموعة الضابطة وان الاجور كانت نسبيا اقل من معدلها في الوقت الحاضر (راجع الجدول رقم «١١») ...
- ولكن نجد في الجدول رقم (١٧ – ب) ان المجموعة الضابطة تأخذ اجورا يومية حالية اكثر من المجموعة التجريبية .
- معنى ذلك ان المجموعة الضابطة انصفت حاليا من حيث الاجر فاحست بالتغيير الذي حدث في صالحهم واعطائهم حقوقهم وبعث الارتياح في نفوسهم ولكن المجموعة التجريبية لم تحس بهذا

---

(١) الصحة النفسية – د. مصطفى فهمي سنة ١٩٦٣ ص ٤٩٣ ، ٤٩٤ .

التغيير لانها مجموعة من العمال معينة على هذا الاساس وأجورهم تشعرهم غالبا بالدونية والقصور وما يترتب على ذلك من القلق واضطراب العلاقة بين العامل والعمل في جميع جوانبه .

٢ ــ وفي الجدول رقم (١٨ ــ آ ، ب ــ) نجد أن المجموعة الضابطة يحصل افرادها على اجور شهرية تفوق المجموعة التجريبية ، وكذلك تحصل على مكافآت شهرية اكثر من المجموعة الاخرى نتيجة العمل وقتا اضافيا أو تحصيل ايراد اكثر او المواظبة على العمل لاحساسهم بالمسؤولية واعالتهم عددا كبيرا من الافراد والابناء وغير الابناء (راجع الجدول رقم «١٢») .

كل هذا يدفعهم للعمل والمواظبة حتى يقابل العامل هذه المسؤوليات . ولا ننسى هنا ما أشرنا اليه سابقا من قيمة الاجر واثره في نفسية العامل ورفع روحه المعنوية ورفع مستوى معيشته الامر الذي يحقق له بعض الرضا المهني والسعادة والرفاهية ، كما يحقق له الشعور بأنه مرغوب فيه وهذا يزيد من اشباع حاجته للحب والامن والاستقرار كما سبق أن قلنا (انظر جداول الصحة النفسية والاسس الاولى للتكيف السليم والتوافق السوي والاستقرار النفسي) .

ولكن طالما كان هناك نقص في الاجر وعدم احساس أو تقدير للمسؤولية فلا يتحقق للفرد السعادة بما يؤثر بدوره في المجتمع ، وعلاقته به . وكل ذلك يجعل العامل يتخبط او يقع في مشاكل لاحصر لها ، وقد يقوم باسقاط مشاكله على غيره سواء من الزملاء أو على من يتعامل معهم كمجال للتنفيس عن انفعالاته .

وقد ينحرف أو يعتدي أو تسوء معاملته فيشعر بالقلق والفشل وهنا يفقد اتزانه النفسي ناهيك عن اثر ذلك في عدم الرضى عن المهنة وهو أمر ينفضح كثيرا من نتائج اختبار الرضى المهني جدول رقم (٣٩) .

٣ ــ وهناك ناحية هامة وضحت من دراسة بنود الصرف المختلفة لدى فئتي العينة . فوجد أن المجموعة الضابطة تنفق على المأكل، وهو يمثل جانبا هاما ، مبالغ أكثر مما تنفقه المجموعة الاخرى ، وكذلك بالنسبة للملبس والمصاريف الاخرى كالمدارس وغيرها .

اي أن هناك قوة شرائية متوفرة لدى الضابطة اكثر من القوةالشرائية المتوفرة لدى التجريبية وخصوصا في هذه النواحي .

فلو أمعنا النظر في السلوك الانساني لوجدنا انه يصدر عن حاجات مختلفة منها الحاجات الاولية وهي تمثل جانبا هاما من حياة الانسان ولوجدنا انه يصدر عن حاجات مثل المأكل والملبس والمسكن وغيرها ... واذا لم يعمل الانسان على اشباع تلك الحاجات الفسيولوجية نتج عن

ذلك اختلال في توازنه الفسيولوجي وهي حالة من شأنها تعريض الفرد للهلاك واثارة قلقه اذا احبطت .

ومعنى ذلك أن اختلال التوازن الفسيولوجي الذي يسببه الخلل نتيجة الحرمان منها ، يعتبر عاملا قد يلعب دورا في اضطراب توافق الفرد .

أي ان المجموعة التجريبية تقاسي من الحرمان من المأكل بدرجة اكبر من الضابطة ونتائج ذلك الحرمان على سلوك الفرد :

- قد يكون عدم اشباع دافع معين مما يترتب عليه الاحباط لان هناك عرقلة واعاقة وقفت في طريق تحقيق حاجات الفرد خاصة الحاجات التي تتعلق بحفظ الحياة وتحقيق الامن .

ولقد اعتبر بعض العلماء أن العدوان وظيفة من وظائف الذات تظهر بتأثير الاحباط . والعدوان يأتي وسيلة لتحقيق الحاجات التي تتعلق بحفظ الحياة ، ومن الملاحظ أن تلك الميول العدوانية لاتخرج الى نطاق السلوك والأداء الا بتدخل من البيئة اساسه العرقلة والاعاقة والاحباط[1] .

ولا شك أن المجموعة التجريبية تعاني من احباط الحرمان الذي قد يكون سببا في ظهور استجابات الغضب والعداء التي تتمخض عن سلوك عدواني يظهر في سوء العلاقة مع الجمهور .

٤ — وبالرغم من الضيق الاقتصادي الذي يعاني منه هؤلاء العمال «التجريبية» الا انهم يتعاطون ويتناولون المكيفات العادية منها والغير عادية . وعندما حاولنا أن نقارن بين المجموعتين وجدنا أن المجموعة التجريبية تتعاطى المكيفات بصورة واضحة جدا بفروق ذات دلالة واحصائية عالية جدا جدول (١٢ — آ ، ب) وما السبب الذي يكمن وراء تعاطيها ؟

هل هي نتيجة أم سبب في اضطرابات معينة في حياة العمال ؟!!

يمكن أن نعتبر تعاطيها سببا ونتيجة في نفس الوقت ... فمن دراستنا للنتائج والتفسير لها وجد أن العمال في المجموعة التجريبية يعانون ضغوطا إقتصادية واجتماعية مختلفة اثرت بصورة او اخرى على نفسياتهم ...

ونتيجة ضعف الثقافة والتقليد فانهم يتعاطون هذه المكيفات كوسيلة من وسائل النسيان أو لمساعدتهم على تحمل العمل وغير ذلك من الوسائل التبريرية التي نسمعها من هؤلاء . فهي نوع من الهروب من ضغوط حياتهم الرتيبة المملة[2] .

---

(١) الدوافع النفسية د. مصطفى فهمي سنة ١٩٥٥ ص ٧٥ .

(٢) دكتور احمد عزت راجح علم النفس الصناعي .

وهي في الواقع حيل هروبه من الواقع المؤلم الى لذة البعد عن هـذا الواقع ، كما انها وسيلة لاطلاق قيد وكف العدوان وغيره من النزعـات اللااجتماعيـة .

ه ـ وبدراسة الميزان الاقتصادي وهو الصورة الاخيرة للحالة الاقتصادية وجد ان المجموعة الضابطة اكثر من المجموعـة التجريبية توازنا في الناحيـة الاقتصادية وذلك بدلالة احصائية عالية جدول رقم (١٣ ـ آ ، ب ، ج).

أي ان المجموعة التجريبية تعاني من اضطرابات في الحالة الاقتصادية، كما تعاني من الآثار وما يترتب على ذلك من مديونية تهدف الى سد العجز في الميزان ، ويظهر ذلك واضحا في التجريبية أكثر منه بين افراد المجموعة الضابطة. كما أنها كذلك تعيش مشكلات وتعقيدات وما يترتب عليها من اضطراب فـي الروابط الانفعالية بين الزوجين أو بين الابوين والابناء ... الى غير ذلك مـن مضاعفات الضغوط الاقتصادية وهذا يؤدي بدوره للاضطراب النفسي والقلق والخوف من المستقبل وفقدان الشعور بالامان ، وهي تكوينات نفسية تميـز البعد الانفعالي غالبا لهذه الفئة من العمال ، وقد تسهم فيها هذه الضغوط وما يترتب عليها من تعقيدات .

و ـ اساليب الترويـح ... :

والترويح هنا يشمل الترويح داخل المنزل أو خارجه بصورة أو اخرى... وللترويح أثر هام في عملية التكيف الاجتماعي وفي تنظيم الشخصية ـ فعـن طريق صور الترويح المختلفة يستطيع الفرد أن يكتسب الكثير من الاستمتـاع والرضى عن نفسه عـن طريق التعلـم واكتسـاب الخبـرات اللازمـة للنمو السليـم .

كما يستطيع الفرد عن طريق الترويح أن يتخلص من المشاعر العدوانية لدى الافراد بطريقة مشروعة يتقبلها المجتمع ، كما انه يساعد على اعلاء الكثير من سلوكه ونزعاته غير المرغوب فيها كالتخلص من الانانية وحب الذات وعـدم التعاون مـع الغير وغير ذلـك ... ناهيك عن انه يستنفذ طاقة العـدوان ويضعف نزعتـه .

كما يساعده على التخلص من الطاقة الجسمية والانفعالية وتحركـات الجسم المختلفة وتمييز الفرد عن مشاعر الخوف وحب الاعتداء والامل والسرور كل ذلك يساعده على التخلص من الطاقة الجسمية والانفعالية ويشعره بالراحة.

كذلك يترتب على ممارسة الوان النشاط المختلفة ايجاد الفرصة لمعرفة اشخاص جدد ، ومقابلة الحاجة للانتماء والصداقة والشعور بالامن وغير ذلك من الحاجات الاساسية لنمو الانسان .

وهي التي تدربهم على ضبط النفس ومقابلة حاجاتهم الانفعالية والنزعات العدوانية والحرمان والكراهية وحب المقاتلة وحب السيطرة لديهم ...

كما أنه عن طريق الترويح يمكن اخراج هؤلاء الدين يعانون الخجل من انطوائهم وتشجيعهم وتدريبهم على تحمل بعض المسؤوليات وكسب مزيد من الثقة بالنفس ...

هذا وقد بينا في الفصل السابق ان المجموعة الضابطة تمارس الوانا من النشاط بصورة أوسع وأشمل من الصورة التي تمارس بها المجموعة التجريبية ، وذلك واضح في الجدول رقم (٢٤ ـ آ ، ب) ....

وبتطبيق الكلام السابق نجد ان المجموعة الضابطة تتعلم في هذه الفرصة عادات التكيف والتوافق الاجتماعي بفرص اكثر من المجموعة التجريبية التي تقل لديها هذه الفرصة ، فهي لاتمارس الترويح بصورة واسعة اذ ليس أمامها الفرصة الواسعة التي تسمح لها بالتنفيس عن نزعاتها العدوانية وكذلك ليس امامها الفرصة للتخلص من الطاقة الجسمية والانفعالية التي قد يحاول ان يتخلص منها أثناء احتكاكه مع الجمهور بصورة غير مقبولة للمجتمع كالعدوان بأي صورة لااجتماعية . وكذلك نجد ان أفراد المجموعة التجريبية لم تكتسب الخبرات والاستمتاع بالرضا عن طريق برامج الترويح ، وكذلك لم تخلق عندهم روح التعاون ولا اعلاء النزعات أو الميول غير المرغوب فيها كالانانية وحب الـذات ...

كذلك لم تسنح لهم الفرصة عن طريق الترويح بحيث يتدربوا على ضبط النفس ومقابلة حاجاتهم الانفعالية وكسب الثقة بالنفس وتحمل المسؤولية .

كل ذلك قد يجعلهم يعتدون على من يتعاملون معهم من الجمهور ويكونون اسهل تعرضا للاستثارة من غيرهم ، ولا يملكون أفضل الاستجابة يردبالعدوان على كل مثير خارجي بسيط يوقظ لديه النزعات العدوانية الكامنة ، ويتكرر من الفرد ذلك ويعاني من الاضطرابات النفسية التي تؤثر في شخصية الواحد منهم وفي سلوكه بالتالي .

وهذا هو محور بحثنا الذي يبحث في الاضطرابات النفسية المزاجية واثرها في العلاقة بين هؤلاء العمال المشكلين « التجريبية » والجمهور .

ثانيا : تفسير الظاهرة في ضوء نتائج المقياس النفسي

اولا ـ القلق « Anxiety. » :

معنـــــــاه :

القلق حالــة من التوتر الشامــل الذي ينشأ خــلال صراعات الدوافع ومحاولات الفرد للتكيف [١] .

ومعنى ذلك أن القلق ماهو الا مظهر للعمليات الانفعالية المتداخلة التـي تحدث خلال الاحباط والصراع والقلق وكغيره من العمليات الانفعالية له جانب شعوري وآخر لاشعوري فاما الجانب الشعوري للقلق فيتمثل في النواحي التالية:

الفزع والخوف والشعور بالعجز والاحساس بالذنب ومشاعر التهديد... الخ الا أنه بجانب هذه المشاعر يشتمل القلق على عمليات معقدة متداخلة . يعمل الكثير منها دون وعي الفرد بها . بمعنى أن الفرد يعاني المخاوف مثـلا دون أن يدرك العوامل التي تدفعه الى هذه الحالات .

وللقلق مظاهر وأعراض متنوعة منها[٢] .

آ ـ أعراض جسميــة فسيولوجية وهي بـرودة الاطراف وتصبب العـرق واضطرابات معدية وسرعة ضربات القلب وخفقانه واضطراب في النـوم والصداع ، وفقدان الشهية واضطراب في التنفس .

ب ـ اما الاعراض النفسية فهي الخوف الشديد وتوقع الاذى والمصائب وعدم القدرة على تركيز الانتباه والاحساس الدائم بتوقع الهزيمـة والعجـز والاكتئاب وعدم الثقة أو الطمانينة والرغبة في الهرب عند مواجهة أي موقف من المواقف الشديدة في الحياة .

ولقد تناول « فرويد » القلق في كتابه القلق ترجمة د. عثمان نجـاتي بأنه حالة من الخوف الغامضة الشديد الذي يتملك الانسان ويسبب له كثيرا من الكدر والضيق والالم . والشخص القلق يتوقع الشر دائما ويبدو دائمـا متشائما وهو يتشكك في كل امر يحيط به ويخشى أن يصيبـه منه ضرر . فالقلق يتربص الفرص لكي يتعلق بأي فكرة أو بأي امر من أمور الحياة اليومية. فاذا أتى الليل توقع الشخص المصاب بالقلق أن شيئا مؤلما أو مخيفا أو مؤذيا سيحل به أثناء الليل أو أثناء النوم ، واذا أقبل الصبح توقع الشخص ان يومه سيكون عصيبا أو أن بعض الكوارث ستحل به . وهو يشعر بالخوف مـن أمور كثيرة فقد يخاف من الموت أو من المرض أو من الجنون وقد يخاف مـن

---

(١) الصحة النفسية د. مصطفى فهمي ١٩٦٣ ص ١٩٥ .

(٢) الصحة النفسية مرجع سابق .

المستقبل الرهيب ويخشى فقدان وظيفته أو أن تخسر تجارته او ان يموت شخص عزيز عليه .

والشخص القلق يكون متهور الاعصاب مضطربا فالصوت الضعيف يزعجه والحركة البسيطة تثيره وهو يميل احيانا الى تاويل مايدور حوله تأويلات مزعجة ...

والشخص القلق يفقد الثقة بنفسه ويبدو عاجزا عن البت في الامور وهو يفقد القدرة على تركيز الذهن ولذلك يصعب عليه أحيانا ان يفهم ما يدور حوله مهما كان واضحا ... وتصاحب حالات القلق اعراض بدنية كثيرة مثل برودة الاطراف وتصبب العرق واضطراب التنفس واضطراب المعدة والامعاء والدوار وحالات التعب والاعياء وقلة النوم والاوجاع اليومية البدنية المختلفة كالصداع وآلام الظهر والمفاصل . ولكثرة حدوث هذه الاعراض الفسيولوجية في حالات القلق ياخذ المريض المصاب بالقلق يعتقد فيه أنه مصاب بأمراض بدنية مختلفة وهكذا ...

ياخذ قلقه يتعرض ايضا لصحته وبذلك تزداد مخاوفه [1] ، وهنا يحتضن القلق وتزيد الاعراض من توتره ، وتوجسه « Anticipation » وتوقع الشر .

ولقد تبين من دراسة الباحثين أن هذه الاعراض جميعا تتمثل بصورها المختلفة عن افراد المجموعة المشكلة بصورة أوضح منها عند العمال العاديين[2]

ولقد ناقش كثير من العلماء مصادر القلق ويمكن أن نلخصها في الآتي :

١ ـ ان القلق المرضي استجابة مكتسبة قد تنتج عن القلق العادي تحت ظروف أو مواقف معينة ثم تعمم الاستجابة بعد ذلك . فمثلا في مواقف ليس فيها اشباع فقد يتعرض الفرد عند طفولته لمواقف يحدث فيها خوف وتهديد ولايصاحبها تكيف ناجح ... ، أو يفقد السند ويشعر بالعجز أمام هذا الاحباط .

ويترتب على ذلك ميزات انفعالية من أهمها عدم الارتياح والانفعال وما يصحبه من توتر وعدم استقرار هذا من وجهة نظر المدرسة السلوكية الجديدة .

٢ ـ أما « كارمن هورني » فقد تكلمت عن انعدام الدفء العاطفي في الاسرة والمعاملة التي يتلقاها الطفل ، وشعوره بأنه يعيش في عالم مليء بالعداء والعدوان مما ينمي لديه القلق الاساسي ؛

وكذلك البيئة وما تحويه من تعقيدات ومتناقضات وما تشتمل عليه

---

(١) القلق ترجمة د. عثمان نجاتي ١٩٥٧ ص ٥ ، ٦ .

(٢) راجع فقرات المقاييس النفسية في نهاية البحث .

من أنواع الحرمان والاجباط واثر ذلك واثر هذه الخبرات التي يمر بها الفـرد طوال حياته كمصادر للقلق وعوامل توقظ مشاعر القلق في النفس وتسبب اضطراب الشخصية وتقول هورني :

انه مهما تكن مظاهر القلق واشكاله فانها تنبع من مصدر واحد هو شعور الفرد بأنه عاجز وضعيف لا يفهم نفسه ولا الآخرين ... في عالم غريب وانـه يعيش وسط عالم عدائي مليء بالتناقض ويمكن ان نضيف هنا تعارض المثـل والقيم التي هي السبب في قلق الطفل مع العوامل الثقافية السائدة في المجتمع مما يؤدي الى وقوع الفرد في صراع .

والقلق من المشاعر المؤلمة التي يصعب على الفرد تحملها لذا فهو يحاول التخلص منه بشتى الطرق والوسائل واصح هذه الطرق ان يلجأ الفرد الـى حل مشكلته حلا ايجابيا فعالا ان كانت هي مصدر القلق عنده .

ان القلق هو لب كل المتاعب النفسية التي يعاني منها الانسان ويدفع به الى المواقف الحرجة والى أن يتصرف فيها بصورة تزعجه وتزعج غيره . فيدفعه هذا القلق الى عدم التركيز او المواظبة على العمل .

ومن طبيعة النفس البشرية انها تحاول السيطرة على هذا القلق والتخلص منه حتى تحفظ لنفسها التكيف والتوافق اللازم والـذي لاغنى عنه من اجل السعـادة والراحـة ...

على أن هناك أساليب مختلفة للسيطرة على ناحية القلق التي تعانيهـا النفس . وهذه الاساليب ليست كلها اساليب سوية مألوفة صحيحة بل ان بعضها أساليب ملتوية غير صحيحة مثل الحيل اللاشعورية والمرض النفسي كعرض غايته خفض التوتر للتخلص من القلق .

القلـق والعـــدوان :

وفي رسالة الدكتور محمد احمد غالي[1] تناول هذا الجانب وكيف ان القلق هو الاستجابة الانفعالية المتعلقة لمواقف ترتبط بالخطر أو توقع الشر او الفشل أو الالم . وتجمع الكتابات النفسية على أن القلق هو الاستجابة الانفعالية التي تظهـر في مواقف العجـز الذي قد يعانيه الفرد الطفل امام الحرمـــان والاحباطـات العديـدة .

ومواقف الاحباط تثير في الافراد استجابات متعلمة تختلف باختـلاف الاطار الثقافي الذي يعيشون فيه .

ومـا مواقف الاحباط الا خبرات مليئة بالدلائل التي تثير القلق والخوف من عدم اشباع حاجة أو الوصول الى هدف ... فهي اذن تثير خليطا مـن الغضب والقلق ...

---

(١) رسالة الدكتوراه مرجع سابق ص ٦٠ .

ولقد بين أيضا الدكتور محمد أحمد غالي في بحثه كيف ان الظـروف الاجتماعية هي التي تربط بين الغضب او القلق أو كليهما من جهة وبين اسبقية استجابة ما في التنظيم الهرمي للاستجابة لمواقف الاحباط أو القلق .

ولقد سبق أن بينا نحن الباحثين أن المجموعة التجريبية تعيش في أحياء دون المتوسط أي متأخرة عـن الاحياء التي يعيش فيهـا أفراد المجموعـة الضابطة ... وبينا أيضا ان كل طبقة لها اسلوب في التكيف تتغلب فيـه الاستجابة للقلق بالعدوان في البيئات المتاخرة الممثلة في المجموعة التجريبيةوهذا هـو محور البحث ونقطة البداية ونقطة الاهتمام [1] ، وهو الاسلوب الـذي تعلموه في حياتهم للوصول الى أهدافهم وحاجاتهم اي الاسلوب الذي يخفض لديهم التوتر ، سواء توتر القلق أو توتر الحاجة الملحة [2] .

— ولا ننسى الضغوط الاجتماعية والاقتصادية التي تعرض لها العمـال ونتيجة هذه الضغوط وأثرها في تكوين القلق ، على اعتبار انها مواقفاحباطية.

وكما سبق أن قلنا في الحديث عن الحالة الاقتصادية ، وما جاء عـن الحالة الثقافية في هذا الفصل نجد ان المجموعة التجريبية تعاني من اضطراب في الحالة الاقتصادية والاجتماعية بدرجة أكثر من المجموعة الضابطة مما قـد يؤدي الى زيادة درجة القلق لدى المجموعة التجريبية ويزيد درجة الاضطراب النفسي ، زيادة تبدو اكثر وضوحا في استجابات افرادها عنها في استجابات افراد المجموعة الضابطة .

— والقلق كما بينا هو لب كل المتاعب النفسية وقد يدفع بالعامل الىالمواقف الحرجة والى أن يتصرف بصورة غير مقبولة اجتماعيا ، يغلب عليها العـدوان أو شبـه العـدوان .

— وهذا القلق قد يدفع العامل ايضا الى عـدم التركيز في عمله وكثـرة السرحان اثناء العمل الذي يقوم به .

ومن نتائج اختبار القلق الذي أجراه الباحثون على المجموعتين وجـد أن المجموعة التجريبية تعاني درجة من القلق اكبر من المجموعة الضابطة ، وذلك بدلالة احصائية عالية فما هي الاسباب الكامنة وراء هذا القلق المرضي ...

لقد تناول بحثنا هذه الاسباب في بداية هذا الجزء عند الكلام عن مصادر القلق واسبابه والتي لاتخرج عن الضغوط الاجتماعية والاقتصادية التي تعرض لها العامل ، والتي يرجع الباحثون انها ، وكذلك الاحباطات والخبرات التي

---

(1) Davis, Allison, : Social Class Influences upon Learning, Cambridge & Harvard University Press. 1957.

(2) Need Persistance.

مر بها طوال حياته ، قد يكون بينها وبين الاضطراب الانفعالي في البعد المزاجي علاقة وظيفيـــة .

ولما كان بحثنا يدرس مدى تاثير الاضطرابات النفسية في طبيعة العلاقة بين العمال المشكلين والجمهور وكما سبق الحديث عن اختبار العينة في الباب الثالث فهم العمال المشكلين فعلا « التجريبية » تبين أنه بدراستهم ومقارنتهم بالمجموعة الضابطة وجد انهم يعانون درجة اعلى من القلق والاضطراب النفسي وذلك مما يغلب ان يكون اثباتا وتاكيدا لصحة ما افترضناه . . .

ثانيا ـ متغير الثبوت الانفعـالي :

استعمل الباحثون نوعين من الاختبارات لقياس هذا المتغير :

آ ـ مقياس الاستقرار الانفعالي :

لقد استعملنا هذا المقياس لقياس متغير عدم الاستقرار الانفعالي وهـو اختبار يكشف عن مدى التشابه بين المفحوص أو من يجري عليه الاختبار وبين من يعانون من المخاوف المرضية .

وتظهر الميول العصابية عند من يحصلون على درجات عاليـة في هـذا المقياس على شكل انهيار وضعف وقلق زائد ، ونقص في الثقة بالنفس وتناقص وتعدد أشكال السلوك . . . . ويوصفون أيضا بانهم قلقون حساسون عاطفيون فرديون .

أما من يحصلون على درجات منخفضة في المقياس فانهم يوصفون بالاتزان والثقـة بالنفس .

ب ـ مقياس التارجح الانفعـالي :

وهذا الاختبار قصد به الحصول على درجات المجموعة من العوامـل المنفصلة [1] السمات التي يقيسها هي :

١ ـ الانطواء الاجتماعي او الانفراديـــة .
٢ ـ التفكير الانطوائي أو السرحـــان .
٣ ـ الانهبـــاط أو التعاسة أو التشاؤم .
٤ ـ الدوريـة الانفعاليـــــة .
٥ ـ الميــل للانطلاق والتخفف من الاعباء اي عدم الاهتمام .

وقبل أن ندخل في تفسير النتائج نرى من المفيد ان نسرد الصفـــات الجوهرية التي يمتاز بها الشخص السوي في التكوين المـزاجي الـذي يتاثر بالاستعداد النظري من جهة ، وبظروف الفرد وخبراته من جهة اخرى .

---

(1) Guilford, J. P. Ibid,

والباحثون يميلون هنا لابراز اهم سمات الفرد السوي وذلك حتى يمكن توضيح مفهوم الشخص الذي يبـدو سلوكـه على النقيض من ذلـك واهـم صفـات السوي :

١ ـ الثبوت الانفعالي اي تكون انفعالات الفرد متوسطة لاهي ضعيفة واهنة بحيث يجعله بليدا في حياته المزاجية ولا هي قوية جامحة بحيث تجعله شخصا غير ثابت وغير مستقر يتأثر من اتفه الاسباب وقد يؤدي به الامر الى العصاب أو المرض الوظيفي الناتج عن انفعالية دقيقة عالية . كذلك يميز السوي لذلك أيضا أنه اقل قابلية للايحاء والاستهواء من غيره لانه موضوعي في انفعالاته .

وبدراسة المجموعة التجريبية والضابطة وجد أن التجريبية تعـاني من عدم الاستقرار الانفعالي والتأرجح الانفعالي بدرجة أكبر من المجموعة الضابطة وذلك مما قد يرجع أن المجموعة التجريبية يغلب في حياتهـا الاستجابات الجامحة وغير المستقرة . يستثار أفرادها لأتفه الاسبـاب ويتميزوا بالعصبيـة الزائـدة وسرعة الاستثـارة ، هذا بالاضافة الى الاندفاعية وعدم التعقل ، وكلها سمات سلوكية تقيسها فقرات عديـدة من المقاييس خاصة مقياس الدورية الانفعالية ، والاستقرار الانفعالي .

٢ ـ الواقعية في مجابهة مشكلات الحياة اي يكون الفرد موضوعيا في عملية تكيفه مع العالم الخارجي بحيث لا يكون ذاتيا فيرى العالم الخارجي كما تصوره له افكاره او يحاول أن يعكس أفكاره على العالم الخارجي ، ولا يكون مثاليا بحتا ولا ذاتيا بحتا بحيث تبعده افراضه الخاصة عن رعاية اغراض الآخرين في الحياة .

ومن النتائج التي توصلنا اليها نجد ان المجموعة التجريبية اقـل موضوعية من المجموعة الضابطة في عملية التكيف مع العالم الخارجي كما انهم كما يبدو من المقاييس كثيرا مايستسلمون للخيال والسرحان .

٣ ـ الثقـة والاستقرار والتحرر من الاضطرابات الانفعالية الداخلية بمعنى ان الفرد تتوازن جميع انفعالاته ،بدرجة تجعله بعيدا عن الصراع اللاشعوري، ذلك الصراع الذي لايدركه ولا يشعر الا بآثاره في سلوكه الظاهر .

هذه ميزة الشخص السوي ولكن من نتائجها ايضا نجد ان المجموعة التجريبية غير متوازنة في انفعالاتها فالدوافع الاعتدائية تغلب على الدوافع الكامنة . كما انها تتعرض للتأرجح والتذبذب الانفعالي نتيجة صراعاتها الداخلية ويظهر ذلك واضحا من نتائج مقياس الدورية الانفعالية .

٤ ـ ومن اهم ما تتميز به الشخصية السوية ايضا القدرة على اظهار الولاء والاستمرار والامانة والمناعة ضد مغريات العالم الخارجي واحترام الذات.

بمعنى ان الشخص السوي انفعاليا لايكون متقلبا في أغراضه بل لديه القدرة على الاستقرار في عمل معين لاطول مدة ممكنة حتى ينتهي منه على الوضع الذي يشتهيه والا يكون سهل الاغراء بحيث تغريه بعض مغريات العالم الخارجي فيندفع فيها ويفقد احترامه لذاته .

هذه هي الصفات التي تكون على وجه العموم الانفعالية العامة وهي لاشك تتركز حول البعد المزاجي الانفعالي الذي يميز الانسان السوي . أما اولئك الذين ينحرفون عن الثبات الانفعالي فان انفعالاتهم اما ان تكون قوية جدا او تكون واهنة جدا وهؤلاء الآخرون يتميزون بانهم ضعاف الحساسية للمواقف الانفعالية ...

والشخص الذي تمتاز الانفعالية العامة عنده بشيء من الافراط .... هذا الشخص سهل الاستثارة ــ انفعالي متقلب ... ويلوح أو انفعالية مثل هذا الشخص قد تثور الى الحد الذي لا يمكنه معه ان يتحكم فيها أو يسيطر عليهــا ...

ومثل هذا الشخص الذي يتميز بالانفعالية القوية نجد انه يتقلب من حالة انفعالية الى اخرى أي أن حالته المزاجية غير مستقرة وغير ثابتة بل سريعة التقلب مثل هذا الشخص يعرف بالانسان غير الثابت غير المستقر ... ومثل هذا الشخص يهرب من المسؤولية . ويميل الى الوحدة ، ولا يقنع اطلاقا باي درجة من درجات اشباعه الانفعالي ، اذ يكون لديه شعور دائم بالدفعة الى الاشباع الانفعالي في أي صورة من الصور ويصعب عليه كثيرا التكيف مع البيئة الخارجية التي يعيش فيها .

لقد كان لابد للباحثين من التقديم لتفسير النتائج بهذا الاطار العام لمفهوم السواء ، حتى يمكن ابراز مدى انحراف المجموعة التجريبية عن هذا السواء اذا قيست وقورنت بمجموعة متعادلة من غير العدوانيين .

ولو أضفنا الى ذلك أن غير الثابتين انفعاليا هم أكثر الناس عرضة للاصابة بالامراض العصابية الوظيفية ، لامكن ان نتصور مقدار انحراف المجموعة التجريبية عن السواء ، خصوصا لو تبين لنا من دراسة جداول قياس الاضطراب الانفعالي أنها تختلف اختلافا واضحا عن المجموعة الضابطة .

ولقد وجدنا من الجدول رقم (٢٥) والجدول رقم (٢٧) أن المجموعة التجريبية تعاني من عدم الاستقرار والتأرجح الانفعالي بدرجة أكبر من المجموعة الضابطة أي ان أفرادها يتميزون بانفعالية عامة غير ثابتة غالبا . ثم أن هؤلاء عادة يكونون ذوي خلق ضعيف ــ بمعنى انه يتعذر عليهم تكوين عادات اخلاقية ثابتة ويتعذر عليهم ضبط انفسهم والتحكم فيها ، ويتعذر عليهم السلوك المقبول في مجتمع متحضر معقد نظرا لان عدم ثبوت الفرد الانفعالي لا يساعده على تجمع انفعالاته حول موضوع معين ... بل يعمل

على تشتيت طاقته الانفعالية وسرعة تنقلها وعدم بلورتها حول موقف معين ـ ناهيك بأن عدم الثبوت الانفعالي يسبب في أغلب الاحيان نوعا من التضارب بين الانفعالات الامر الذي يساعد على تفكك الشخصية وعدم توازنها [1] .

ثالثا ـ الاضطراب النفسي العام :

سبق أن تكلمنا عن القلق وعدم الثبوت الانفعالي « الاستقرار الانفعالي ـ التارجح الانفعالي » واثر هذه المتغيرات على شخصية الفرد ، وكيف أن المجموعة التجريبية تعاني من القلق بدرجة أكبر من المجموعة الضابطة ، وكذلك تعاني من عدم الثبات الانفعالي والتأرجح بدرجة اكبر ايضا ، وبينا أن الاختلال الذي يصيب شخصية الفرد نتيجة هذه المتغيرات في مجموعها تسبب الاضطراب النفسي . ولقد أتم تصنيف فقرات الاختبارات السابقة (الدكتور محمد احمد غالي استنادا الى الدراسة العاملية التي قام بها جلفورد)[2] .

وفي الفصل السابق ثبت من واقع الجداول « ٢٩ ، ٣٠ ، ٣١ ، ٣٢ ، ٣٣ ، ٣٤ ، ٣٥ ، ٣٦ ، ٣٧ ، ٣٨ » .

ان المجموعة التجريبية تعاني من :

١ ـ الشعور الزائد بالعجز وعدم الثقة بالنفس .
٢ ـ السرحان وعدم الانتباه .
٣ ـ الاندفاعية وعدم التعقل .
٤ ـ الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية .
٥ ـ الانهباط والاكتئاب وعدم المرح والسرور .
٦ ـ عدم النضج الانفعالي .
٧ ـ العصبية الزائدة وعدم القدرة على ضبط النفس .
٨ ـ الدورية وعدم الاستقرار الانفعالي .
٩ ـ الاحساس الزائد بالنفس وعدم الاعتدال .
١٠ ـ الاعراض النفسية الجسمية .

وذلك بصورة واضحة وبدرجة أكبر من التي تعانيها المجموعة الضابطة وهذه الفروق بين المجموعتين ذات دلالة احصائية بدرجة تأكد (٠١ر٠) .

ويرى الباحثون أنه قد يكون من المفيد أن نستعرض التعريف الاجرائي للصفات والسمات السابقة ، وسوف نستعرض الصفات السابق تحديدها ،

---

(١) د. احمد عزت راجح : الامراض النفسية والعقلية : دار المعارف الطبعة الاولى ١٩٦٥ .
وايضا Cameron, N. : Ibid .

(2) Guilford, J. P. : Ibid. P. P. 407 - 418 .

ومداولها السلوكي حتى يمكن أن نجدد الاطار السلوكي للجماعة التي يغلب على أفرادها أنهم يمتازون بها .

وسوف نستعرض الصفات العشرة السابق تحديدها عارضين المميزات السلوكية لكل صفة من هذه الصفات وليحاول الباحثون بعد ذلك أن يثبتوا كيف يمكن أن تكون كل واحدة من هذه السمات عاملا يكمن وراء سوء العلاقات بين العمال المشكلين والجمهور [1] .

اولا ـ الشعور بالنقص وعـدم الثقة :

وتعني ان الفرد يميل الى التقهقر والبعد عن مواجهة السلبية والانسحاب منها وقد تبين من الدراسة التحليلية لفقرات جلفورد كما يجيب عنها الكبـار والاطفال ومن تحليل درجات الاختبار أن الاعراض التي تميز الكبار ترتبط كثيرا بما يلاحظ على ما يمتاز به الاطفال ويمكن أن تتميز فيه السمات الآتية :

آ ـ الاحساس بعدم المواءمة أو عدم القدرة على النجاح للوصول الى مايريد .

ب ـ الشعور أن الآخرين لايحبونه .

ج ـ عـدم الثقـة بالنفس .

د ـ يرتبك عندما يعمل أو يقول شيئا خطرا .

ويمتاز اصحاب هذه السمة أنهم متركزون حول ذواتهم يشعرون بعدم الرضا عن حالتهم ويرغبون في أن يكونوا أفضل جسما أو مركزا .

يشعرون أنهم في حاجة للتحسين ويتعرضون للشعور بالذنب كما يستسلمون للبكـاء احيانـا .

ونستطيع أن نقول ان هؤلاء الذين يعانون من عقدة النفس والتي تنتـج عادة بسبب ظروف منزلية غير هينة .. تفقد الشخص ثقته في نفسه ويحاول التعبير عنها بأساليب يميل فيها الى التعويض عن النقص وعدم الثقة بمظهـر معين وضح لدى عمال المجموعة التجريبية في العدوان على الجمهور أو مـع البيئة الخارجية المحيطة بهم معتقدين في ذلك تأكيدا لذاتهم المفقودة في خضم الحياة العامة . ونحن نعرف أن الذات هي الجزء الشعوري من الشخصيـة الذي يتصل بالعالم الخارجي اتصالا مباشرا ، وهي في حاجة لاستعادة التوازن المفقود في مفهومها بالعدوان . وقد حقق البحث ذلك فقد ثبت أن هذه السمة قد تكون بعدا مزاجيا يعتبر قوة دافعة للعدوان عند المجموعة التجريبية حيث يفوقون فيها الضابطة (جدول رقم ٢٩) .

---

(1) Guilford, J. P. « Personality » Mc. Graw - Hill Book Company, Inc 1959, P. P. 410 - 420

ثانيا ـ السرحان وعـدم الانتباه :

هذا العامل أمكن استخراجه من التحليل العاملي لدراسات « يونج » على انه اهم نواحي البعد الهام في الشخصية التي تمتاز بالانطواء ضد الانبساط ؛ والفرد فيها يفقد علاقته بالبيئة التي تحيط به ويكثر من السرحان بالرغم من انه يؤكد انه دائم الانتباه وانه ليس أقل من غيره في تركيز الانتباه .

ولقد عرف الدكتور احمـد زكي صالح « الانتباه » في كتابه الخدمـة النفسية [1] بأنه عبارة عن نزوع لاشباع الشعور باكبر مدى ممكن من معرفـة الموضوع الخارجي أو تطبيق الطاقة العقلية الكامنة على الموضوع الخارجـي ومن هنا نرى ، أن الانتباه عملية وظيفية حيوية في حياة الفرد العقلية .

ومدة الانتباه الموجودة في المجال تنتج تركيزا في الشعور اطول مـدة ممكنة حتى تتغلب عليها احدى العوامل التي تضعفه أو تلاشيه كعامل التعب الذي ينشأ على أثر بذل مجهود عقلي عنيف ، أو نشوء اشياء اخرى في المجـال الادراكي جذبت اليها الانتباه . وهناك الانتباه سريع التغير فحينما يوجـد الملاحظ في موقف ادراكي تميل المدة التي يوجد فيها الموضوع الخارجي فيبؤرة الشعور الى القصر بقدر الامكان. واذا كان الشعور موزعا على المجال الخارجي كلية كانت دقة ادراك كل جزء من المجال اقل مما لو ركز الانتباه على جزء معين مـن المجـال .

والعامـل كثير السرحان في العمل قد يسبب كثيرا من المشكلاتبين العامل وجمهور الركاب الذين يتعامل معهم .

واذا كان قد ثبت أن المجموعة التجريبية أكثر سرحانا فان البـاحثين يرجحون أن ذلك عامل هام من عوامل فشلهم في التعامل مع الجمهور وادراك حاجاته وبالتالي العدوان عليه ، أو الاصطدام به والصراع الدائم معه .

ثالثا ـ الاندفاعية ضد التعقـل :

وهذه السمة تدل على الميل للاستجابة بالسرعة دون تفكير . ومن الواضح أن هذه السمة تعتبر بعدا منفصلا . والشخص المندفع :

آ ـ يتصرف تصرف اللحظة دون تدبير في الموقف .
ب ـ غالبا ما يقول ما يندم عليه فيما بعد .
جـ ـ لايضع خطة قبل أن يقوم بعمل ما .
د ـ يعمل اي شيء دون امعان أو تفكير .

ومن دراسات الباحثين تبين أن عمال المجموعة التجريبية يعانون مـن هذا العامل بدرجة أعلى من المجموعة الضابطة (جدول رقم ٣١) فهم يستجيبون

(١) الخدمة النفسية في التجارة وادارة الاعمال سنة ١٩٦٥ ص ٢٩٢ الدكتور احمد زكي صالح.

للمثيرات الخارجية استجابة سريعة اندفاعية وغالبا ما تكون استجابة ملونة بالاسلوب العدواني المتعلم من البيئـة التي يعيش فيها الشخص .. فعندما يحتك أو يتصارع الجمهور بالعامل المشكل ... يستجيب هذا العامل غالبا الاستجابة العدوانية المتعلمة ضد مجتمع الركاب . ولا يكون هناك مجال للتفكير والتعقل وتقييم وضبط الاستجابة وتدبر الموقف .

رابعا ـ الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية :

ويعني الفرق بين الذاتية والموضوعية في الشخصية وترتبط أيضا هذه السمة بالانطواء والانبساط .. ويمتاز من يتصفون بهذه السمة بالصفات الآتية :

آ ـ بجرح احساس الفرد منهم بسهولة .

ب ـ شدة الحساسية ويقصد بها الثورة والاضطراب لاي نقد .

جـ ـ المشغولية والاهتمام بالخبرات التي تحقر الذات .

د ـ يعانون من أفكار الاشارة .. أي يعتقدون أن الآخرين يقرأون أفكارهم ، أو يهمسون عليهم .

هـ ـ هم عرضة للمشاركة الوجدانية التي لاحد لها فهم يغضبون وينفعلون لكل الناس في العالم .

و ـ يضايقهم مشاعر الاثم ولذلك يشعرون بأن لا فائدة لهم في الدنيا .

وهؤلاء الذين يتصفون بهذه الصفة من الحساسية الزائدة والتي تدفعهم الى الانطواء والسلبية ... يجدون صعوبة جدا في عمليات توافقهم أو تكيفهم مع الاوضاع المختلفة وخاصة مع الجمهور الذي يحتكون به ... فيأخذون أية اشارة على انها تحقير لأنفسهم .. وهذه السلبية وهذا الانطواء يدفعهم الى أن يسلكوا السلوك اللاسوي في عمليات التكيف الذاتية في التفكير . وهذا مادلت عليه دراسات المقارنة بين المجموعتين التجريبية والضابطة ... وهي أن أفراد المجموعة التجريبية يعانون من هذا العامل بدرجة أكبر من المجموعة الضابطة (جدول رقم ٣٢) .

خامسا ـ الانهباط ضد المرح والسرور :

وتظهر صورة الشخصية التي تعاني من هذا في العادات الآتية :

آ ـ الاكتئاب الانفعالي الشديد بمعنى انهم غالبا ما يبدون مكفهري الوجه ، والدنيا في نظر الفرد سوداء والمستقبل لا يبدو متفائلا .

ب ـ ومن الناحية الجسمية يشعرون بالانهماك الشديد ويغلب أن يشعروا بالتعب لغير ما سبب .

ج ـ أصحاب هذه السمة دائما في مسؤولية وقلق وغالبا ما يتعرضون للأرق بسبب مشغولياتهم أو ما يحتمل أن يصيبهم من سوء حظ .

د ـ قلما نجدهم مرحين متمتعين بروح عالية .

هـ ـ يتعرض الفرد هنا لفترات من الرغبة في الوحدة .

فهنا وبهذه الصورة تتمثل سمة الانهباط في بعض النواحي الجسمية واخرى نفسية .. وما نقصده هنا بالانهباط هو الانهباط المرضي ، وليس الحالات العادية من الاكتئاب . والاول هو الاهم والاكثر تأثيرا في السلوك ،وذلك لانه يغلب على حياة الفرد في كل المواقف .

ونحن نعرف أن الشخص تتوقف سعادته على مقدرته في اكتساب محبة الاشخاص الآخرين . فهو يحاول دائما أن يبعث السرور فيمن حوله .. وهذه الرغبة هي التي تبرز الدوافع في حياة الانسان بوجه عام [1] .

وهناك من العمال من يتصف بهذه الصفة ومنهم من يغلب عليهم صفة الانهباط والاكتئاب والانطواء . فنجدهم ميالين للوحدة غير راغبين في الاجتماع بالناس يحزنون لأتفه الاسباب ويتقززون من أي منظر لايناسبهم غير مهتمين بالنشاط المعنوي أو الفكري أو الجسماني ، يبدو الفرد وجلا ، يخاف من تحمل المسؤولية أو من أمور عادية أو معنوية وهذا ما يعاني منه أفراد المجموعة التجريبية (جدول رقم ٣٣) .

سادسا ـ عدم النضج الانفعالي :

يستجيب الفرد في هذه الحالة استجابات انفعالية طفلية ، ويكون في صورة الفرد الذي يتوجه بانفعالاته للخارج بمعنى أنه لم يتعلم كيف يضبط المضمون الصريح للاستجابة الانفعالية .

ويبدو أن عدم النضج الانفعالي له مميزاته الاضافية الاخرى ومن أهمها :

آ ـ يتعرض الفرد للانفعالات بصورة تؤرقه بمعنى أنه يجد صعوبة في النوم ليلا لأن خبرات النهار تظل تراود فكره .

ب ـ يسهل استثارته انفعاليا يبدو في حالة من عدم النضج الانفعالي بمعنى أنه سريع التهيج والغضب بشدة لدرجة أنه كثيرا ما يخسر الموقف .

ج ـ يتعرض كثيرا لاحلام اليقظة ويبدو عليه سلوك الاطفال الذين يتأخرون في النمو الانفعالي في أنهم كثيرو البكاء والنواح واللعب في الشعر والهرش ويرفضون التعارف مع الآخرين .

---

(١) الدوافع النفسية الدكتور مصطفى فهمي ص ٢٠٥ سنة ١٩٥٥ الطبعة الثالثة .

والشخص الغير ناضج انفعاليا .. يصل غضبه الى قمته بمنتهى السهولة ويتجه الشخص بكليته الى ارضاء ذاته واثبات وجوده ... وذلك يتمثل في مقاومة اي امر يأتي اليه من العالم الخارجي « وهو جمهور الركاب في بحثنا هذا » فالعامل المشكل هنا وقد ثبت انه يعاني من هذه السمة بدرجة أكبر يحتاج الى اثبات وجوده بأملاء ارادته على بيئته الخارجية بالعدوان بأي صورة من صوره . فهو لم يتعلم غالباً كيف يضبط المضمون الصريح للاستجابة الانفعالية ، سهل الاستثارة لاي مثير خارجي ، سريع التهيج والغضب غالبا . كل هذه عوامل قد تبلور سلوك العامل المشكل في الاطار العدواني اللاسوي (يراجع الجدول رقم ٣٤) .

سابعا ـ العصبية وعدم ضبط النفس :

ويمتاز أصحاب هذه السمة بأنهم في حالة توتر دائما ، يفزعون لأتفه الاسباب ويمتازون عادة بالسمات الآتية :

آ ـ تثيرهم المثيرات المشتقة بسهولة .

ب ـ لايستطيعون الاسترخاء بسهولة .

جـ ـ المثيرات الغير متوقعة او منتظرة تثيرهم وتزعجهم بسهولة .

د ـ المواقف المثيرة تجعل فرائصهم ترتعد .

هـ ـ كثيرا ما يعانون من الأرق .

و ـ يمارسون عادات العصبية مثل مص القلم وقضم الاظافر ...

ز ـ يسهل تصببهم عرقا .

ح ـ الاصوات الطويلة المستمرة تؤثر في أعصابهم .

ط ـ هم باستمرار متعبون مجهدون يشعرون بتعب عقب الاستيقاظ من النوم مباشرة .

ي ـ غير مستقرين فلا يمكنهم الجلوس دون حركة فترة طويلة .

ك ـ يتعرض الفرد كثيرا للامساك .

من البحث وجد أن المجموعة التجريبية تعاني من هذا العامل بدرجة أكبر من المجموعة الضابطة ونتيجة لهذه العصبية التي يغلب انها سمة هذه الفئة بشكل واضح (الجدول رقم ٣٥) . والتي تمتاز بها هذه المجموعة نجدهم غالبا يفزعون لأتفه الاسباب ويعانون درجة عالية من القلق وعدم ضبط النفس ، تراهم غالبا وجلين خائفين . استجابتهم للمثيرات الغير متوقعة يرجح أن تكون استجابة تزعجهم بسهولة . والمواقف المثيرة في الاصوات الطويلة المستمرة تجعلهم متوترين مجهدين غير مستقرين .. وقد يدفعهم ذلك الى عدم ضبط انفعالاتهم

ويغلب الطابع العدواني على سلوكهم ، في مواقف الاستثارة والغضب .

ثامنا ـ الدورية وعدم الاستقرار :

وفيها يتعرض الفرد لتأرجح في المزاج ولهذا فهذا العامل يسبب غالبـا الاندفاع بمعنى أن الفرد حين ينتقل من دورية الانتشاء الى ناحية الانهباط فانه يميل الى الوصول الى أقصى درجـات أي منهـا . ويمتـاز اصحـاب الدورية بانهـم :

آ ـ يتعرضون لحالة المزاج المتأرجحة بين الارتفاع والهبوط دون أي سبب ظـاهر غالبـا .

ب ـ ينتقل من السعادة الى الحزن بسهولة والعكس .

جـ ـ غالبـا ما يبدو عليه الاكتئاب .

د ـ كثيرا ما يشعـر بالتعاسة .

ومثل هذا الشخص الغير ثابت انفعاليا يهرب من تحمل المسؤوليـة أو من عمل تقع عليه فيه مسؤولية معينة ، وهو يميل الى الوحدة ولا يقنـع اطلاقا باشباعه الانفعالي ، اذ يكون لديه شعور دائم بالشبق الى الاشبـاع الانفعالي في أي صورة من الصور ، ويصعب عليه كثيرا التكيف مع البيئـة الخارجية التي يعيش فيها ، نظرا لانه يتطلب غالبا منها أكثر مما يجب واخيرا نجد عند غير الثابتين انفعاليا ميلا قويا للامراض العصابية الوظيفية الناتجـة عن انفعالية دقيقة عالية .

ولدى المجموعة التجريبية نجد ان الدوافع الاعتدائية تفوق الدوافع الكامنة وقد يكون عدم استقرارهم ودورية انفعالاتهم عاملا هاما من عوامل ميلهم للعدوان ، فهم في هـذه السمـة يمتازون بدرجـة عاليـة من الدلالة عـن المجموعة الضابطة .

تاسعا ـ الاحساس الزائد بالنفس وعدم الاعتدال :

ونعني ان الفرد ليس لديه فكرة موضوعية عن ذاته ، ولا يشعر بالارتياح في المواقف المختلفة خصوصا تلك التي يشعر فيها بحساسية زائدة انفعاليـة من ملاحظة الآخرين له .. ويمتاز أصحاب هذا السلوك بأنهم :

آ ـ يرتبكون اذا دخلوا حجرة فيها أناس آخرون .

ب ـ يجد الفرد صعوبة في ان يتكلم امام الناس .

جـ ـ يعاني من الخوف من الوقوف أمام الآخرين .

د ـ يتردد الفرد في ان يتطوع في ابداء رأيه في العمل .

هـ ـ يضايقه الناس اذا كانوا يلاحظونه اثناء العمل .

و ـ يشعر بعدم الارتياح لانه يختلف عن الآخرين .

وهؤلاء العمال الذين يتصفون بهذا العامل ويعانون من عدم الثقة في النفس ويرتبكون في المواقف الحرجة ويرتبكون كذلك عندما يشعرون أن هناك من يراقبهم فلا يستطيعون أن يتحكموا في المهارات اليدوية والحركية اللازمة للعمل مما يعوقهم عن ادائه .. وكذلك لا يستطيعون أن يتحكموا في انفعالاتهم مما يوقعهم في العدوان ، وكثيرا ما يدركون اضطرابهم وفشلهم وتكون الوسيلة الطبيعية غالبا هي استعادة اثبات الذات المهددة بطريقة غالبة معتادة هي العدوان على الجمهور .

واذا كان قد ثبت من البحث الحالي أن المجموعة التجريبية تتصف بهذه السمة بدرجة اكبر ، فان الباحثين يرجحون ان يكون ذلك عاملا مهما في خلق مشكلات عدم تكيفهم مع الجمهور ، أو تكيفهم بأسلوب يغلب عليه العدوان . (راجع الجدول رقم ٣٧) .

هذه هي الصورة العامة لتنظيم الشخصية لدى المجموعة التجريبية وهي الصورة من التنظيم التي على اساسها يكون سلوكهم بصوره المختلفة وهذا ما قد يثبت صحة فروضنا التي فرضناها وهي أن العمال المشكلين يعانون من اضطرابات نفسية معينة .

وفي ضوء النتائج السابقة ايضا وفي ضوء هذا التصنيف يمكن أن نرجع سلوك الافراد في المجموعة التجريبية الى سمات معينة ، فدرجة الاكتئاب التي تعاني منها المجموعة التجريبية مثلا تجعل الفرد يعاني شعورا باليأس واحساسا بحزن عميق غامض . وهذا الاكتئاب من أهم العوامل التي قد تبعد الفرد عن ممارسة التفاعل الاجتماعي مع الغير وتجعله دائما يجر انفعالاته وتقل لديه القدرة على التركيز .

وكذلك يعاني عمال المجموعة من العصبية والقلق .. والعصبية هي مخرج من مخارج التوتر وهي مظهر من مظاهر العصاب والفرد العصبي لا يستطيع أن يتحكم في المهارات اليدوية والحركية اللازمة ... ونتيجة لهذه العصبية لايستطيع عمال المجموعة التجريبية أن يتحكموا ويضبطوا انفعالاتهم مما يوقعهم في العدوان غالبا .

ثالثا – الرضى المهني

الرضى المهني هو شعور العمال بالراحة لما يعملون ويتحدد هذا المتغير بناء على وضع المهنة الاجتماعي وعلاقات العمال ببعضهم وبرؤسائهم كما يتحدد أيضا على أساس ظروف وشروط العمل ، وفي ضوء الاوضاع العامة للمهنة .

ولقد تناول الدكتور مصطفى فهمي هذا الموضوع في كتابه الصحةالنفسية فقال .. « ان الاختيار الغير موفق للمهنة له اثر كبير على الصحة النفسية للفرد فقد يختار الانسان عملا أو مهنة لاتثير حماسه او اهتمامه ولا تشبع رغباته وميوله ولا تتفق مع قدراته واستعداداته . فيؤدي كل ذلك الى ضعف انتاجه من جهة والى شعوره بالضيق والاضطراب من جهة اخرى . وقد يحدث نتيجة لذلك ان يتعرض الفرد الى الاخطار بأي صورة او يرتكب الاخطاء . وربما يقوم كذلك باسقاط مشكلاته على غيره من الزملاء في العمل او افراد الاسرة كمجال للتنفيس عن انفعالاته . وقد ينحرف أو يعتدي أو تسوءمعاملته . وقد ينتهي الامر بتركه العمل أو فصله فيشعر بالفشل والقلق وهنا يفقد اتزانه النفسي » .

ان عمل الانسان يجب ان يتمشى مع قدراته حتى يكون عاملا فعالا في توافقه الذي اذا لم يتحقق ، اصبح فيه تهديد لصحته النفسية كما ان سوء التكيف قد يحدث كذلك عندما يكون العمل أعلى من المستوى الذي يستطيع أن يحققه الفرد ولا يمكنه ان يتوافق معه ، فيصبح واقعا تحت ضغط وتوتر دائم . ومن هنا تبدو أهمية التوجيه المهني والاختيار المهني من جهة والهندسة البشرية من جهة اخرى .

ونحن نعرف جيدا ان الاستقرار النفسي ومدى ما يتمتع به العامل من تكيف يؤديان الى زيادة الانتاج ورفع مستوى الخدمة وتحقيق الرضى والاشباع لهؤلاء الافراد .

ان توفير الصحة النفسية للعمال لا يحقق الفوائد الاقتصادية للمنشآت فحسب ، وانما يعود ايضا بفائدة كبيرة على تحسين العلاقات الانسانية وتكوين شخصيات صالحة متعاونة تثق بنفسها وتنعم بالسعادة والرضى وتكون على استعداد دائم للتفاهم والتضحية في سبيل رفعة شأن المجتمع ورفع انتاجيته .

وفي كتاب علم النفس الصناعي للدكتور احمد عزت راجع [١] تناول الوظيفة الاجتماعية للعمل بجانب الوظيفة الانتاجية .. فالعمل يرضي في الفرد دوافع وحاجات نفسية كثيرة فضلا عن ارضاء حاجاته المادية .. فالعمل يربط صاحبه بالمجتمع اذا كان يمنحه المركز الاجتماعي ويكسبه احترام الناس وتقديرهم ، وكذلك يضمن للفرد ولاولاده الامن والاستقرار .

فالمهنة المواتية الراضية تتيح لصاحبها فرصا كثيرة للتعبير عن شخصيته وارضاء كثير من دوافعه ، فتعينه من التأزم النفسي الذي يحيق به اذا سدت السبل دون ارضاء دوافعه ... هذا كله ينطبق على أفراد المجموعة التجريبية التي دلت الدراسة على انهم غير راضين عن مهنتهم بدرجة اعلى من المجموعة الضابطة وكذلك فهم يعيشون قلقين متوجسين ضجرين ، كما انهم يشعرون بالنقص والحيرة وعدم الرضى عن النفس وغير ذلك من المشاعر البغيضة التي يعانيها كل ساخط على عمله من جراء سوء اختياره لمهنته ، هذا اذا لم يفزع الى المخدرات أو العدوان أو الانسحاب من المجتمع أو الاستسلام هربا مما يكابده من توترات نفسية .

يضاف الى هذا أن للمهنة الملائمة أثرا عميقا في تكامل الشخصية للفرد واتزانها لانها تحدد للمرء هدفا في الحياة يعمل على بلوغه راضيا مختارا كما أن للمهنة المنافرة نفس الاثر في اهتزاز الشخصية واضطرابها [٢] .

وقد دلت احصاءات كثيرة على أن الامراض النفسية والامراض المهنية تزداد زيادة ملحوظة بين الافراد الذين يقومون بأعمال تعلو كثيرا أو تنحط كثيرا عن مستوى ذكائهم وكذلك بين الافراد الذين يكرهون أعمالهم أو يضيقون بها .

... ولا ننسى أن سوء التوافق المهني عامل اساسي في كثرة تغيب العمال ومرضهم أو تمارضهم وفي زيادة حوادث العمل ، هذا الى أن سيء التوافق غالبا ما يكون متمردا مشاغبا يؤثر سخطه في الروح المعنوية لزملائه .

والواقع أن التوجيه المهني دعوة انسانية وتعبئة قومية وتنظيم اجتماعي اقتصادي ذو هدفين [٣] :

---

(١) د.ا. عزت راجح علم النفس الصناعي . ص ٥٠ .

(2) Kornhauser, Arthur & Otto, M. Reid : Mental Health of the Industrial Worker, Ch5 (Job Satisfaction in relation to mental health) John wiley and Sons, Inc. New York, London, Sydney 1965 -

(٣) علم النفس الصناعي . د. احمد عزت راجح مرجع سابق .

هـدف وقائي : هو حماية المجتمع من كثير من الشرور التي تنجم عن وضع الفرد في غير موضعه .

هـدف انشائي : هو استغلال الطاقة البشرية في المجتمع الى اقصى حد مستطاع .

وفي ضوء الحديث السابق ونتائج دراسة ظاهرة عدم رضى عمال المجموعة التجريبية عن اعمالهم فان البيئة المادية والنفسية للعمال تنعكس في سلوكهم . وبالتالي تزداد الضغوط التي يعاني منها هؤلاء العمال . هذا بجانب الظروف القاسية والضغوط الاجتماعية والاقتصادية التي يعاني منها عمال المجموعة التجريبية والتي تؤثر في اتزانهم النفسي أي زيادة درجة عدم الصحة النفسية عندهم عن المجموعة الضابطة . وهذا مما يرجح صحة الفرض الذي افترضناه وهو أن العمال الذين يتعرضون لضغوط اجتماعية واقتصادية ومهنية يمكن ان تكون مسؤولة عن الاضطراب النفسي عند هؤلاء العمال وهذا الاضطراب يعني الشعور بعدم السعادة على العموم واحساسه بعدم الاهتمام وحالة من السلبية تجعل العامل المصاب بالاضطراب النفسي اقل اهتماما بنوع العلاقة بينه وبين الجمهور ، فهو في حالة لامبالاة على الاقل ، أو يميل الى العدوان .

ولو راجعنا في الاختبار المستعمل من حيث مضمون فقراته لوجدنا أن كل الفقرات تدور حول المحاور التي قد تؤدي الى الرضى المهني . ولم يكن الباحثون يهتمون في نتائج الاختبار ، بدرجة قرب استجابات العمال من الواقعية بل كان الاهتمام مركزا حول انطباعاتهم عن المهنة كما تظهر مرتبطة بالمحاور المذكورة في الاختبار .

وقد لوحظ ان عدم الرضى المهني اكثر وضوحا في مجال المشكلين بالنسبة لعمال المجموعة الضابطة للاسباب السابقة .

الفصل السادس

خلاصـــة البحث

- ما اسفر البحث عنـه من نتـائج
- توصيـــات ومقترحـــات
- ما يمكن ان يوصي به مثل هـذا البحث من بحوث اخرى

خلاصـــة البحث

في نهايــة هذا العرض السريع يرى الباحثون ضرورة تلخيص كل ما امكن انتوصل اليــه من نتائج تحت أبواب هي :

آ ـ ما أسفر البحث عنــه من نتــائج .
ب ـ توصيــا توومقترحـــات .
جـ ـ ما يمكن أن يوصي به مثل هذا البحث من بحوث اخرى .

اولا ـ ما اسفر البحث عنه من نتائج :

يمكن أن يدخل تحت هذا الموضوع العرض السريع للفروض التي سبق أن حددناهــا في الفصــل الثاني من هــذا البحث لنرى ما أمكن التحقق مــن صدقــه منهــا :

آ ـ بالنسبة للفرض الأول :

افترض الباحثون أن العمال المشكلين يتعـرضون لضغوط اجتماعيــة واقتصاديــة ومهنية يمكن أن تكون مسؤولة عن اضطرابات نفسية عند هؤلاء العمال ، وان هذه الاضطرابات الانفعالية النفسية التي تميز المشكلين عن غير المشكلين يمكن أن ترتبط بهذه العوامل . ولقد افترض الباحثون أن من اهــم هــذه الضغــوط :

آ ـ الضغوط الاقتصادية والمشكلات الاسرية التي ترتبط بها .
ب ـ الضغوط والمشكلات الاجتماعية المختلفة .
جـ ـ الضغوط والمشكلات الثقافية والترويحية .
د ـ الرضى المهني .

ولقد افترض الباحثون أن العمال المشكلين يفوقون غير المشكلين في تواتر التعرض لهذه الضغوط مما قد يكون مسؤولا عن الاضطرابات النفسيــة وبالتالي عن سوء التكيف الاجتماعي في المهنــة .

ولقــد تحقق هــذا الفرض[1] :

---

(١) راجــع نتــائج البحث .

ب ـ بالنسبة للفرض الثاني :

افترض الباحثون أن العمال المشكلين يعانون من اضطرابات نفسية مرتبطة بشكل او آخر بالعوامل أو الضغوط التي سبق تحديدها في الفرض الاول تظهر آثارها في سوء التكيف مع الجمهور وانهم يفوقون غير المشكلين في ذلك :

ويمكن ان يتمثل هذا الفرض العام في مجموعة فروض أخرى :

آ ـ العمال المشكاون اكثر معاناة من القلق من غير المشكلين .

ب ـ يعاني المشكلون من ظاهرة عدم الاستقرار الانفعالي والدورية الانفعالية بدرجة اكبر من غير المشكلين .

جـ ـ ان العمال المشكلين يتمازون عن غير المشكلين بمجموعة من السمات والعادات الانفعالية في قطبها اللاسوي بدرجة اكبر .

وهي سمات أمكن تحديدها بالعوامل الآتية :

١ ـ الشعور بالنقص وعدم الثقة .
٢ ـ السرحان وعدم الانتباه .
٣ ـ الاندفاعية ضد التعقل .
٤ ـ الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية .
٥ ـ الانهباط ضد المرح والسرور .
٦ ـ عدم النضج الانفعالي .
٧ ـ العصبية ضد ضبط النفس .
٨ ـ الدورية وعدم الاستقرار .
٩ ـ الاحساس الزائد بالنفس وعدم الاعتدال .
١٠ ـ الاعراض النفسية والجسمية .

ولقد تحقق ذلك الفرض بدرجة عالية من الدلالة في الفرق بين المجموعتين في اغلب هذه العوامل .

جـ ـ بالنسبة للفرض الثالث :

افترض الباحثون ان هذه العادات كلها ترتبط بشكل أو آخر بدرجة من عدم الرضى عن المهنة وان مجموع العمال المشكلين يمتازون بدرجة عالية من عدم الرضى يفوقون فيها غير المشكلين .

ولقد تحقق ذلك الفرض .

ومن هنا نجد ان الفروض التي وضعناها قد تحققت جميعها غالبا واصبحت صحيحة بعد التجريب واستخلاص النتائج ـ وهذا يجعلنا نستطيع أن نعمم هذه النتائج على بقية المشكلين الذين اخترنا من بينهم العينة بالطريقة

ألتسوائية — ولذا فان علاج هذه المشكلات أننا نقصد بها كل المشكلين — وهذه هي أهم التوصيات والمقترحات لعلاج مشكلة البحث .

ثانيا — توصيــات ومقترحات

وهذه يمكن ان تنقسم الى نواح متعددة بعضها توصيات ومقترحــات نقدمها للسادة المشرفين على الهيئة ويمكن ان تسمى :

١ — اقتراحات اداريــة :

وبعضها يوجه الى المشرفين ايضــا ولكنها ليست متعلقة بالعمليــة الادارية بالهيئة ولكنها متعلقة بالعملية النفسية والترفيهيــة والعلاجية والوقائية ويمكن أن تسمى ..

٢ — مقترحات علاجية ووقائيــة :

ومجموعة ثالثة من المقترحات يمكن ان تسمى ..

٣ — مقترحات شخصية للعمال يمكن توجيه أنظار العمال اليها .

ومجموعة رابعة وهي التوصيات التي يمكن أن نسميها ..

٤ — توصيات للاختيار والتوجيه المهني .

أولا — المجموعة الادارية من المقترحات :

قسمت هذه المجموعة وفي ضوء نتائج البحث التي توصلنا اليها مــن هذا البحث الى ان علاج مشكلة سوء تكيف العمال يجب أن تقوم على تغيير بعض اساليب الادارة — حقيقة ان الاساليب قد تغيرت تغييرا جذريا في اتجاه الصالح العام للعمال — ولكننا نحب أن نؤكد القيمة العملية لمثل هذه الاساليب الادارية المقترحة حتى يزداد المشرفون على الهيئة أيمانا بها وبقيمتها العلمية التي تعززها نتائج التجربة الحالية .

واهم مانقترحه في هذا الصدد ما يأتي :

آ — العناية برغبات العمال دون تدليل في حدود الصالح العام فذلك يزيل عنهم مشاعر الخوف ويشعرهم بالاستقرار النفسي ويزيد طمانينة العامل على الاستقرار في عمله فتقل احتمالات القلق والاندفاعية والدورية الانفعالية ويتحقق ذلك باعطاء العمال فرصة اختيار أماكن العمل بقدر الامكــان واختيار الوقت ودوريات العمل . كما يترك لهم الى حد كبير وفي حدود الصالح العام حرية اختيار الزميل الذي يعمل معه في السيارة أو الترام .

ب — تحديد التعليمات ووضوحها اذ كلما عقدت الهيئة اجتماعات دوريــة

للعمال وعرضت عليهم بتعليماتها واتجاهاتها المرغوبة كلما قلت الميول العدوانية ضد الهيئة المشرفة والتي تحول للجمهور واصبحت التعليمات جزءا من العامل يؤمن بها ولا يشعر بفرضها عليه . وحبذا لو كانت هذه تنبع من العمال انفسهم في اطار اشراكهم في حل مشكلات العمل بالهيئة .

جـ ـ الوقاية من الحوادث والفصل والخصم أو الغرامات . يقترح الباحثون في ضوء النتائج التي توصلوا اليها أن تهتم الهيئة بضرورة جعل علاج مشكلات اخطاء العمال بالتوجيه لا بالاضرار بقدر الامكان . كما يفضل أن تكون هناك وسائل محدودة للعناية بالعامل أثناء مرضه ومساندته ان وقع حادث منه ، وذلك بتوكيل من يدافع عنه أو يعني بأمره ـ وهنا تشبع حاجات نفسية ويشعر بالامان وتقل احتمالات الاضطرابات الانفعالية ويدخل تحت هذا ضرورة الاهتمام بتأمين العمال ضد الشيخوخة والموت وتاكيد معاش مجز يتناسب مع مدة الخدمة .

د ـ ساعات العمل والاجور ويجب أن تتحدد ساعات العمل بطريقة لاترهق العامل لان عمله دقيق وخطير ويجب أن يبدأه قرير العين مستقر النفس لم تذب عوامل الملل في نفسه والا قلت قابليته لتحمل الاحباط واستعان بالعدوان لتخفيف شعوره بالاحباط وزاد احتمال عصبيته وتأرجحه بين الغضب والرضاء بصورة سريعة لاتتيح الفرصة لمعالجة مشكلات الجمهور بهدوء وسكينة . والا يضطر العامل أن يعمل أكثر من طاقته سعيا وراء مزيد من الاجر .

هـ ـ ان الاستماع الى شكوى العامل وتسويتها منصفة واتاحة فرصة الترقية له ، ومعاملته معاملة انسانية باحترام رايه واخذ صوته واتاحة الفرص له للاستشارة والاقتراح وثقة رؤسائه به يزيد شعوره بأهميته ويقلل من احتمال الحساسية الزائدة بالنفس والاحساس بالدونية والشعور بالعجز ويجعله يشعر بالقوة فلا يمارس غالبا بعد ذلك سلوك التعويض العدواني .

ويتحقق ذلك أكثر مما يتحقق بتاكيد الاتجاهات الاشتراكية التي تؤكد ضرورة اشراك العامل في ادارة المصانع والمؤسسات ، ولا شك أن هذا بالتالي يزيد احتمال رضاء العامل عن مهنته وهو عامل هام في الشعور بالسعادة والايجابية وتقليل احتمال الغضب المكظوم الذي يوجهه العامل بالنقل الى العملاء .

و ـ يجب أن يوضع نظام دقيق للترقية لاتاحة الفرصة المتكافئة التي اقرتها المؤتمرات العمالية من الكفايات دون كبير اهتمام بالفروق في اللون أو الجنس أو السن وهو اتجاه يعتبر من صميم الحياة الديمقراطية السليمة .

ثانيا ـ مقترحات في مجال الاجراءات الوقائية العلاجية :

ان عناية الهيئة المشرفة على هذا المرفق بالحياة النفسية الصحيحة للعمال تكفل مزيدا من الانتاج ومزيدا من الخدمات . ولهذا يمكن ان نقترح في هذا المجال :

آ ـ أن تعنى الهيئة برفع مستوى رفاهية العامل واسرته وثقافة كل من الطرفين ـ كما تعنى بتربية اطفاله بما يكفل له الاحساس بالامان على مجتمعه الصغير ، وهو الاسرة ـ كما أن ذلك يوفر له طاقة من تحمل احباطات العمل التي يلقاها في تعامله مع الجمهور .

ب ـ تلعب الخدمات الترويحية دورا كبيرا في تحقيق الصحة النفسية للعمال ـ فيها يشغل وقت فراغه بل ويستثمره دون أن يلجأ الى الحيل المرضية الهروبية التي يشعر بعدها بالالم . كتعاطي المخدرات أو الادمان عليها أو مجالسة أبناء السوء في القمار وغيره . ولهذا فمن الواجب ايجاد الاندية المناسبة لهم مراعين في ذلك محل سكنهم ، حتى يمكن أن تكون في متناول اكبر عدد منهم .

جـ ـ ان تحقيق المساكن للعمال بأجور مناسبة يخفف من حدة المشكلات من اجل الحصول على المسكن الملائم ، خصوصا وان في مجتمعنا العربي اتجاه الاهتمام بالناحية السكنية واصبح الاسكان مرفقا هاما تعنى به الدولة في اكثر من مجال .

د ـ هناك وسائل كثيرة لتكوين العواطف الايجابية نحو العمال ورفع روحهم المعنوية ومن هذه الوسائل الهامة والضرورية مشاركة العمال في قيادة المرفق بالاسلوب الديمقراطي وكذلك تشجيعهم ماديا ومعنويا ـ ومن هذه الوسائل أيضا التقدير المنصف للعامل ، واشتراك هؤلاء العمال في حل المشكلات المهنية المختلفة ووضع خطة العمل وتنظيم العلاقات الانسانية السليمة ويحقق ذلك نتائج عظيمة منها :

١ ـ خفض نسبة الصراع بين الافراد الى اقل درجة ممكنة سواء بين العمال وبعضهم أو بينهم وبين الجمهور .

٢ ـ زيادة مقدرة الجماعة من العمال على التكيف للظروف والضغوط المختلفة اثناء العمل .

٣ ـ تكوين هذه العواطف الايجابية ليس فقط بينهم وبين الهيئة ولكن بينهم وبين بعضهم وبينهم وبين رؤسائهم .

وهذه مقومات عامل هام كشف عنه البحث ويسهم في مشكلة سوء العلاقة بين العمال والجمهور ونقصد به عامل مستوى الرضى المهني .

هـ ـ هناك أيضا خدمات نفسية ضرورية لعمال الهيئة . ويمكن أن تتلخص هذه الخدمات في الآتي :

١ ـ يجب ان يزداد الاهتمام بالجانب النفسي للعمال . وأن يوضع لذلك اسس من الاجراءات العلاجية والوقائية . وعلى الاخصائي النفسي الذي لابد من وجوده في الهيئة أن يعنى بازالة عوامل القلق والتوتر بين العمال وعليه أن يعاونهم أيضا في تكوين عادات توافق سليمة .

٢ ـ يجب ان تشتمل الاجراءات الوقائية والعلاجية على مساهمة الاخصائي النفسي في تحقيق علاقات ايجابية انسانية بين العمال وبعضهم . وبينهم وبين رؤسائهم ، والتقليل من فرص الاحتكاك السلبي .

٣ ـ لابد من وجود عيادة نفسية تساهم في علاج مشكلات الاضطرابات النفسية والمزمنة .

٤ ـ يجب ان يشترك قسم التوجيه النفسي في عملية التوجيه والارشاد المهني يعاونه في ذلك قسم الخدمة الاجتماعية بما فيه طاقات بشرية وهم من الاخصائيين الاجتماعيين الذين تم اعدادهم للعمل في عمليات التوجيه النفسي والمهني معا .

٥ ـ يجب أن يهتم كل من الاخصائي النفسي والاجتماعي باستبعاد العمال الذين قد يكشف العمل معهم عن أنهم مصابون بالعلل التي تحول دون النجاح في بعض الاعمال خاصة الاعمال التي تحتاج للاحتكاك بالجمهور وتوزيعهم على العمل الذي يتناسب وقدرتهم واستعدادهم .

ثالثا ـ مقترحات شخصية للعمال :

هنا يتقدم الباحثون في صدد النتائج التي اسفر عنها البحث الى الزملاء العاملين بالهيئة بالمقترحات الآتية :

آ ـ يجب الاهتمام بما تقدمه الهيئة من توعية اجتماعية ونفسية ويجب كذلك المثابرة عليها .

ب ـ يجب العناية بتخفيف ضغوط الفرد الاقتصادية والاجتماعية والاهتمام بالتوفير دون التبذير والرضاء عن الاجر أيا كان وتدبير الامور بحيث تقل فرص الاستدانة أو البيع او الوقوع في مشكلات السلفيات وما اليها ـ لان هذه كلها تخلق حالة من التوتر النفسي قد توقع العامل فيما لا يرضاه .

جـ ـ ان من واجب العمال ان يقبلوا برضى على ماتقدمه الهيئة مـن خدمات ترفيهية مختلفة تبعدهم عن مـواطن الزلل ومصاحبة اقران السـوء وممارسة أنواع النشاط الغير مرغوب فيه دينيا او اجتماعيا . ولا شك ان ذلك كفيل باتاحة فرصة الراحة بعد العمل والهدوء بعد التوتر والملل، كما انه كفيل باعفاء العامل من آلام الصراعات النفسية وتوتر الشعور بالـذنب .

د ـ لايجب على العمال ان يفهمـوا ان معنى اسهامهم في الادارة عن طـريق المنظمات المختلفة بالهيئة هي فرصة رئاسة لهم ولكن هي علاج واشباع للحاجات وتحقيق لمزيد من الرضاء المهني ، وبالتالي تحقيق لمقومـات الصحة النفسية التي قـد تكون مسؤولة بدرجة أو اخرى عن الوقوع في حوادث الاصطدام مع الجمهور .

هـ ـ يجب أن يهتـم العامل بالاستفـادة من كـل الامكانات التي تقـدم لـه والتسهيلات التي تتيحها له الهيئة من مكافآت واجور اضافية وسلفيات واعانات بما يتناسب مع كفاءته ومع ظروفه الاجتماعية ، لتحقيق رفاهية الاسرة لا لخلق متاعب اخرى جديدة . كما يحدث في استغلال بعض العمال للتقسيط في ايقاع انفسهم في مشكلات المديونية التي تخلق بالتالي حالة من التوتر بدلا من الارتياح (1) .

رابعا ـ مقترحات خاصة بالتوجيه والاختيار المهني :

لاشك أن الهيئة على وعي تام بأهمية التوجيه والاختيار المهني على انـه ضرورة لتحقيق الصحة النفسية ـ وهذه العملية هي أكثر مايحتاجه العامـل في مثل هذه الهيئات ، لان الاعداد للمهنة يحقق فرصا أكثر للنجاح . والنجاح يعني قلة من القلق وخفض التوتر ـ وبالتالي شعورا بالاستقرار والامان ولا يقل عن ذلك أهمية حسن اختيار العامل للمهنة الملائمة حتى يتعرض للفشل لاسباب خارجة عن ارادته ، وترجع لتكوينه وقدراته كما أشرنا الى ذلك فـي الفصل الاول من هذا البحث .

ولهذا فلا بد من وضع نظام للاختيار والتدريب والاعداد والتوزيع على الحرف المختلفة في البيئـة .

١ ـ الاختيـار :

يختار للعمل بهذه الهيئة سواء من المحصلين أو السائقين العمال الـذين

---

(1) Crow, Lester, D. & Crow, Alice : Mental Hygiene . McGraw Hill Book Company, INC. 1951 Ch. 19 . A chieving Occupational Adjustment .

تتوفر فيهم القدرات العقلية والحركة والمهارات الضرورية لكل مهنة ـ على ان يتم تحديد هذه كلها والدرجة الملائمة على أساس القياس العلمي السليم ـ باستعمال الاختبارات النفسية المختلفة المعروفة ويقوم بهذه المهمة الاخصائيون النفسيون مع الاخصائيين الاجتماعيين .

ولا بد من ان يتحقق في اختبار العامل خلوه من الاضطرابات النفسية . ولدينا من الادوات ما يكفل لنا قياس هذه الناحية .

ب ـ التـــدريب :

تهتم الهيئة حاليا بتدريب العمال الا أننا نريد اهتمامها بجانب هام من هذا التدريب وهو تعويد العامل على الايجابية والتوافق . وتوعيته بأهمية العلاقات الانسانية الطيبة وأثرها في النجاح في مثل عمله . وتعويده عادات التحمل وضبط النفس والايمان بمفهوم الديمقراطية السليمة وتغيير الاتجاه القديم الى اتجاه حديث يقوم على أساس ان الهيئة ملك للافراد الراكبين .

هذا الى جانب ضرورة القيام بالتدريب المهني والتخصص الذي يتبع الاختيار الحر لان التدريب يزيد من فرص النجاح ويقلل من احتمال الفشل ، كما يحقق درجة أعلى من الصحة النفسية وبالتالي استقرارا انفعاليا يقلل من احتمال الاحتكاك بالجمهور .

جـ ـ الاعداد والتوزيع :

يقصد بالاعداد هنا اعداد العامل ذهنيا ونفسيا بعد تدريبه عمليا على استقبال المهنة الجديدة ، وزيادة ايمانه بأهميتها وبالتالي رضاه عنها ، ثم يتم التوزيع بعد ذلك على أساس من الخبرة والاختبار فلا يجوز تفضيل عامل على عمل معين دون أن يكون له رأي فيه وذلك في ضوء نتائج القياس المختلفة والتوجيه العلمي النفسي السليم [1] .

---

(١) راجع في ذلك :

A - Gilmer, B. von Haller : Idustrial Psychology . Mc . Graw Hill Book Company . 1961 .
Ch. 6 Personnel Selection .
Ch. 7 Training in Industry .

ب ـ دكتور محمد عثمان نجاتي : علم النفس الصناعي . الجزء الاول الطبعة الثانية ١٩٦٤ .

C - Hadlly, John, M. : Clinical & Counseling Psychology . Alfred Knopf . 1961
Ch. 22 P.P. 596 - 598 & Ch 23 . P. 626 -

ثالثا ــ ما يمكن ان يوصي به البحث من بحوث اخرى

يمكن ان يطبق الاسلوب العلمي والادوات التي استعملت في هذا البحث في تحقيق دراسات اخرى من اهمها :

آ ــ أثر الاضطرابات النفسية في كثـرة الوقوع في الحوادث بين عمال النقـل العـام بالقاهرة .

ب ــ اثر الاضطرابات النفسية في حوادث عمال الهندسـة والصيانـة أو في وقوعهم في اصابات العمل .

جـ ــ القيمـة النفسية للتـدريب والاختبار واثرهـا في التقليل من احتمال الاضطرابات النفسية بين عمال هيئة النقل العام .

د ــ اثر الاتجاهات الديمقراطية الحديثة في اشراك العمال في الادارة او الاشراف في التقليل من احتمال الاضطرابات النفسية .

هذه اثر الظروف الاجتماعية لعمال النقل العام في الصحة النفسية لهم .

الملحقـــــــــات

أدوات البحث

- بطاقة دراسة الحالة الاجتماعية
- مقياس القلق الصريح ، واستمارة التفريغ
- مقياس الاستقرار الانفعالي أو اختبار .P. T ، واستمارة التفريغ
- اختبار جلفورد .G. C. T واستمارة التفريغ
- استبيان الرضى المهني

بطاقة دراسة الحالة الاجتماعية والاقتصادية
لعمال هيئة النقل العام

أولا ـ بيانات عامة :

١ ـ اسم العامل ٢ ـ عمله : ٣ ـ رقمه :

٤ ـ الوحدة التابع لها : ٥ ـ المهنة السابقة ٦ ـ السن :

٧ ـ الوطن الاصلي : ٨ ـ تاريخ التحاقه بالهيئة :

ثانيا ـ ١ ـ الحالة الاجتماعية :

متزوج ( ) مطلق ( ) أرمل ( ) أعزب ( )

٢ ـ عدد الزوجات في العصمة ٣ ـ زوجات سابقات مطلقات

٤ ـ عدد الاولاد ٥ ـ عدد من يعولهم من غير الاولاد

ثالثا ـ مستوى ثقافة العامل وأسرته :

١ ـ العامل :

أمي ( ) يقرأ ويكتب ( ) ابتدائي ( ) متوسط وثانوي ( ) عالي ( )

٢ ـ ثقافة الزوجة :

أمية ( ) تقرأ وتكتب ( ) ابتدائي ( ) متوسط وثانوي ( ) عالي ( )

٣ ـ ثقافة الاولاد :

عدد الاميين : عدد القارئين : عدد التعليم الابتدائي : الحاصلون على شهادات :

رابعا ـ المسكن والحي :

١ ـ نوع السكن .... منزل ( ) شقة مستقلة ( ) حجرات في شقة ( )
حجرة واحدة ( ) .

٢ ـ عدد الافراد الذين يشغلون المسكن :

٣ ـ متوسط ما يخص الحجرة الواحدة من أفراد

٤ ـ الحالة الصحية للمسكن :

آ ـ مورد المياه (١) (٢)

ب ـ الاضاءة والتهوية (١) (٢)

جـ ـ موصل للمجاري (١) نعم (٢) لا

خامسا ـ

١ ـ الاجر اليومي عند التعيين ٢ ـ الاجر اليومي الحالي :

٣ ـ الدخل والمنصرف :ـ
محسوبا بالشهر .

المبلغ مليم	المبلغ ج	الإيـــرادات	المبلغ مليم	المبلغ ج	المصروفـــات
		الاجر الاساسي			المسكـــن
		مكافـــآت			المـــأكـل
		امـــلاك خاصة			الملبس
		دخـل من الابنـاء			مصاريف مـدارس
		اخـرى تذكـر			مكيفـات عاديـة
					مكيفـــات اخـرى
					ترفيـــــه
					نفقـات اخـرى
		الجملـــة			الجملـــة

٤ ـ الميزان الاقتصادي : متوازن (   ) مدخر (   ) مدين (   )

٥ ـ في حالة المدين ... طرق استكمال العجز :
السلفيات(   ) بيع ورهن (   ) اعانات(   ) اعمال في غير وقت عمل الهيئة (   )

٦ ـ اسباب الاستدانة الاضطرارية :
مآتم (   ) أفراح (   ) مرض (   ) تعطل عن العمل (   ) بدء الدراسة (   )
أسباب اخرى (   ) تذكر .

سادسا : الترويـــح :

أ ـ داخـــل المنـــزل :

اطـلاع وقراءة (   ) راديو (   ) تليفزيون (   ) تبـادل زيارات (   ) مجالســة
الاصـدقــاء (   ) اخرى (   ) .

ب ـ خـارج المنزل :

سينما (   ) ملهى (   ) مقهى (   ) حـدائق (   ) نادي رياضي أو اجتماعي (   )
اخــرى (   ) .

مقيــاس القلق الصريح M. A. S.

اسم العـــامـــل :

- الحاجات اللي حتقراها بعد كده حاجات بعضها بيحصل لناس كثير زيك .

- المطلوب منك انك تشوف الحاجات دي بتحصل لك أم لا . اذا كانت بتحصل لك حط دائرة حول كلمة « صحيح » ، واذا كانت عمرها ماحصلت لك حط دايرة حول كلمة « خطأ » .

- ده مش امتحان . ولكن المطلوب انك تحاول تفهم نفسك كويس ، وتكتب وتجاوب على الحاجة اللى تدل على حقيقة نفسك . حاول تحط الدايرة على كل اللي جاي .

١ - نومي قلقان ومتقطع .... صحيح . خطأ .
٢ - أنا عندي شوية مخاوف « حاجات أخاف منها » أكثر من أصحابي ... صحيح . خطأ .
٣ - كان بيمر علي أيام مايجليش نوم أبدا بسبب الهم .... صحيح . خطأ .
٤ - افتكر أنا مش عصبي أكثر من الناس التانيين .... صحيح . خطأ .
٥ - قليل قوي لما يحصل لي كابوس وانا نايم .... صحيح . خطأ .
٦ - كثير قوي يحصل عندي تعب في المعدة ، يعني بطني « تمغص » علي ... صحيح . خطأ .
٧ - كثير الاحظ ان ايديه بترتعش لما آجي اعمل حاجة .... صحيح . خطأ .
٨ - بيحصل لي اسهال كثير .... صحيح . خطأ .
٩ - مسألة الفلوس والشغل بيسببوا لي هـم كثير .... صحيح . خطأ .
١٠- أنا بيحصل لي كثير أن نفسي « تلغم » عليه .... صحيح . خطأ .
١١- أنا غالبا اخاف احسن يبان علي أني مكسوف .... صحيح . خطأ .
١٢- دايما اشعر اني جوعان .... صحيح . خطأ .
١٣- أنا واثق في نفسي لآخر درجـة .... صحيح . خطأ .
١٤- أنا ما اتعبش بسرعـة .... صحيح . خطأ .
١٥- لما اضطر اني انتظر حاجة او احد ابقى عصبي ومتنرفز .... صحيح . خطأ .
١٦- ساعات أبقى مش على بعضي لدرجة الاقي نفسي مش قادر انام ...... صحيح . خطأ .
١٧- أنا باستمرار هادي وما فيش اي حاجة تغضبني .... صحيح . خطأ .
١٨- بيمر علي ساعات ابقى قلقان بشكل فظيع لدرجة ما اقدرش اقعـد مدة طويلـة على الكرسي .... صحيح . خطأ .
١٩- أنا سعيد دايمـا في كل وقت .... صحيح . خطأ .
٢٠- صعب قوي علي أني أنتبه كويس مدة لواجب أو عمل باعمله .... صحيح . خطأ .
٢١- تقريبا تلاقيني دايما شاعر اني قلقان على حاجة أو شخص .... صحيح . خطأ .
٢٢- لما الاقي مشكلة أو عركة أو حاجة صعبة ابعد عنها .... صحيح . خطأ .
٢٣- نفسي ابقى سعيد زي الناس التانيين ماهم باين عليهم السعـادة ... صحيح . خطأ .
٢٤- في الغالب الاقي نفسي عندي مشغولية على حاجة كده .... صحيح . خطأ .
٢٥- بعض الاحيان أحس أنني واحد مالوش فايدة .... صحيح . خطأ .
٢٦- ساعات أحس أني قربت افرقع واطق ، ومتنرفز وزهقان .... صحيح . خطأ .

٢٧- أعرق كثير بسهولة حتى ايام البرد .... صحيح . خطأ .
٢٨- العيشة بالنسبة لي دايما تعب ومضايقة .... صحيح . خطأ .
٢٩- انا مشغول دايما ، وخايف يمكن يحصل لي حاجة وحشة او سوء حظ صحيح . خطأ .
٣٠- انا في العادة اخجل من نفسي وانكسف .... صحيح . خطأ .
٣١- ساعات كثير احس ان قلبي بيدق دق جامد وصدري طابق عليه ... صحيح . خطأ .
٣٢- اعيط بسهولة .... صحيح . خطأ .
٣٣- ساعات اخاف من حاجات أو من ناس اعرف انها مش ممكن تضرني صحيح . خطأ .
٣٤- بلاقي دايما اني حامل هم كل حاجة .... صحيح . خطأ .
٣٥- ساعات كثير بيجي لي صداع .... صحيح . خطأ .
٣٦- ساعات ابقى مشغول بشكل مش معقول على حاجات ماكانش لها اهمية
في الحقيقية .... صحيح . خطأ .
٣٧- ما اقدرش احط عقلي وانتبه لحاجة واحدة بس .... صحيح . خطأ .
٣٨- سهل قوي اني ارتبك واتلخبط لما اعمل حاجة .... صحيح . خطأ .
٣٩- ساعات افتكر اني ماليش فايدة ابدا بالمرة .... صحيح . خطأ .
٤٠- انا شخص قوي جدا .... صحيح . خطأ .
٤١- ساعات لما ارتبك اعرق ، ودي حاجة بتضايقني جدا .... صحيح . خطأ .
٤٢- انا ما اتكسفش ابدا .... صحيح . خطأ .
٤٣- انا حساس اكثر من اغلب الناس التانيين .... صحيح . خطأ .
٤٤- انا فعلا عمري ماوشي احمر من الكسوف .... صحيح . خطأ .
٤٥- كنت اشعر احيانا ان البلاوي والصعوبات بتتكوم لدرجة اني ما اقدرش
اتغلب عليها واخلص منها .... صحيح . خطأ .
٤٦- انا لما اشتغل في اي حاجة اشتغل وانا متضايق جدا .... صحيح . خطأ .
٤٧- ايديه ورجليه في العادة دفيانين كفاية .... صحيح . خطأ .
٤٨- انا غالبا احلم بحاجات الاحسن اني ما اقولش عليها لحد .... صحيح . خطأ .
٤٩- انا ماعنديش ثقة في نفسي .... صحيح . خطأ .
٥٠- قليل ما يحصل لي حالات امساك تضايقني .... صحيح . خطأ .

أولا ـ اختبـار م٠أ٠س٠ M. A. S.

رقم الفقرة	١ ش	٢ ب	٣ د	٤ ح	٥ هـ	٦ ع	٧ ص	٨ س	٩ ل	١٠ جـ	ملاحظات
١	....	....	....	....	....	....	ص٠خ				
٢	....	....	....	....	....	ص٠خ					
٣	....	....	....	....	ص٠خ						
٤	....	....	....	....	....	ص٠خ					
٥	....	....	....	....	....	....	ص٠خ				
٦	....	....	....	....	....	....	ص٠خ				
٧	....	....	....	....	....	....	ص٠خ				
٨	....	....	....	....	....	....	ص٠خ				
٩	....	....	....	....	ص٠خ						
١٠	....	....	....	....	....	....	ص٠خ				
١١	....	....	....	....	....	....	....	....	....	ص٠خ	
١٢	....	....	....	....	....	....	....	....	....		
١٣	ص٠خ										
١٤	....	....	....	....	....	....	ص٠خ				
١٥	....	....	....	....	....	....	ص٠خ				
١٦	....	....	....	....	ص٠خ						
١٧	....	....	....	ص٠خ							
١٨	....	....	....	....	....	....	ص٠خ				
١٩	....	....	ص٠خ								
٢٠	....	ص٠خ									
٢١	....	....	....	....	ص٠خ						
٢٢	....	....	....	....	....	....	ص٠خ				
٢٣	....	....	....	....	ص٠خ						
٢٤	....	....	....	....	ص٠خ						
٢٥	....	....	....	ص٠خ							
٢٦	....	....	....	....	ص٠خ						
٢٧	....	....	....	....	....	....	ص٠خ				
المجمـوع											

(تابع) اختبـــار م٠أ٠س٠ M. A. S.

رقم الفقرة	١ ش	٢ ب	٣ د	٤ ح	٥ هـ	٦ ع	٧ ص	٨ س	٩ ل	١٠ ج	ملاحظات
٢٨	....	....	....	....	ص٠خ						
٢٩	....	....	....	....	ص٠خ						
٣٠	....	....	....	....	....	....	....	....	ص٠خ		
٣١	....	....	....	....	....	....	....	....	....	ص٠خ	
٣٢	ص٠خ										
٣٣	....	....	....	....	....	ص٠خ					
٣٤	....	....	....	....	ص٠خ						
٣٥	....	....	....	....	....	....	....	....	....	ص٠خ	
٣٦	....	....	....	....	ص٠خ						
٣٧	....	ص٠خ									
٣٨	ص٠خ										
٣٩	....	....	....	ص٠خ							
٤٠	ص٠خ										
٤١	ص٠خ										
٤٢	....	....	....	....	....	....	....	....	ص٠خ		
٤٣	....	....	....	ص٠خ							
٤٤	ص٠خ										
٤٥	....	....	....	....	ص٠خ						
٤٦	....	....	....	....	ص٠خ						
٤٧	....	....	....	....	....	....	....	....	....	ص٠خ	
٤٨	....	....	....	....	....	ص٠خ					
٤٩	ص٠خ										
٥٠	....	....	....	....	....	....	....	ص٠خ			
المجموع ماقبله											
المجموع الكلي											

استفتـــــاء P. T.

اسم العـــامـــل :

ـ حنعرض عليك هنا شوية حاجات بعضها بيحصل لبعض الناس ، وبعضها مابيحصلش وكلها حـاجات عاديـة .

ـ المطلوب منك تشوف الحاجات دي بتحصل لك أو لا .

١ ـ اذا كانت بتحصل لك حط دايرة حول كلمة « صحيح » .

٢ ـ اذا كانت مابتحصلش لك حط دايرة حول كلمة « خطـأ » .

٣ ـ اذا كنت مش متأكد ان كانت بتحصل لك أو لا حط دايرة حول « ؟ » .
بـس اتأكد أولا اذا كانت بتحصل لك أو لا .

فكر كويس وحاول إنك تجاوب على كل الاسئلة علشان تعرف نفسك كويـس .

ـ مافيش جواب صح وجواب غلط لان ده مش امتحان . الغرض كله اننا نساعدك على أنك تعـرف نفسـك . والجواب الصح هو ما يدل على حقيقة نفسك .

١ ـ معظم الايـام اصحى الصبح وانـا مستريح ومفرفش .... صحيح . خطأ . ؟
٢ ـ عمـري ما باحلم ابــدا .... صحيح . خطأ . ؟
٣ ـ قليل لمـا ابقى موهوم او ابقى قلقان على صحتي .... صحيح . خطأ . ؟
٤ ـ كل ما حد يقولي حاجة انساها على طول .... صحيح . خطأ . ؟
٥ ـ كثير اعدي وامشي في الناحية التانية من الشارع علشـان اكون لقيت واحد ومش عاوزه يشوفني .... صحيح . خطأ . ؟
٦ ـ اغلب الوقت احس ان فيـه حاجـة واقفة في زوري .... صحيح . خطأ . ؟
٧ ـ دايمـا الاقيني قلقـان على شخص او شيء معـين .... صحيح . خطأ . ؟
٨ ـ لمـا تحصل لي حاجـة وحشة أو كويسة انا اتأثر بها قوي قوي ...... صحيح . خطأ . ؟
٩ ـ انا اشعر احيانا أني شخص مالوش فايده .... صحيح . خطأ . ؟
١٠ـ مافيش جمعة تعدي إلا لمـا تمر على أوقات اكون فيها منرفز ومتهيججدا صحيح . خطأ . ؟
١١ـ كثير اعمل حاجات اتأسف واتضايق اني عملتها بعد ما أعملها .... صحيح . خطأ . ؟
١٢ـ انا ما اخافش اخش في أوده فيها ناس كثير مجموعين ويتكلموا ...... صحيح . خطأ . ؟
١٣ـ انا واحد حساس واتأثر بسرعة اكثر من الناس التانيين .... صحيح . خطأ . ؟
١٤ـ عندي عادة لما امشي في الشارع اعد العواميد والحاجات اللـي مش مهمـة زي كـده .... صحيح . خطأ . ؟
١٥ـ ساعات ابقى قلقان لدرجة ما اقدرش اقعد مدة طويلة على الكـرسي صحيح . خطأ . ؟
١٦ـ اتلخبط وارتبـك بسهولة .... صحيح . خطأ . ؟
١٧ـ انـا خايف احسن عقلي يطـير .... صحيح . خطأ . ؟
١٨ـ لمـا أسافر أو اتفسح بعيد عن بيتنا اتضايق وابقى قلقان عـاوز ارجـع البيت .... صحيح . خطأ . ؟
١٩ـ العيشة بقت حاجة صعبة قوي بالنسبة لي .... صحيح . خطأ . ؟

٢٠- عدت الايام أو الاسابيع او شهور ماكنتش فيها قادر اشوف حالي
او اعتني بنفسي لاني كنت مش على حريتي .... صحيح . خطأ . ؟
٢١- اللي باعبني أني مش قادر أتغلب على نفسي والحكم في مطالبها ...... صحيح . خطأ . ؟
٢٢- في معظم الليالي أروح أنام ماعنديش فكر ولا مشغولية تضايقني ... صحيح . خطأ . ؟
٢٣- انا بحس اني ضعيف كده في معظم الوقت .... صحيح . خطأ . ؟
٢٤- عدت علي أيام كنت فيها اخاف من أشياء او من ناس وانا عارف انهم
مايقدروش يضروني أو يعملوا لي حاجة .... صحيح . خطأ . ؟
٢٥- أنا عندي أفكار غريبة وما فيش زيها .... صحيح . خطأ . ؟
٢٦- في بعض ساعات بتيجي لي نوبة ضحك او عياط ما اقدرش اضبط
نفسي فيها .... صحيح . خطأ . ؟
٢٧- من الصعب علي جدا أني اتكلم أمام زملائي في العمل او في اجتماع معاهم صحيح . خطأ . ؟
٢٨- حياتي فيها حاجات احبها وتجذبني اليها وأهتم بها .... صحيح . خطأ . ؟
٢٩- دلوقت ماعدتش أفهم الحاجة اللي أنا باقراها زي ماكنت زمان ... صحيح . خطأ . ؟
٣٠- أتضايق وأزهق من الناس بسرعة وبسهولة .... صحيح . خطأ . ؟
٣١- كثير كنت اسيب اشغال وأعمال معينة واهرب منها لاني كنت انتكر اني
ما اقدرش أعملها .... صحيح . خطأ . ؟
٣٢- معظم الوقت احس اني عملت ذنب كبير او حاجة وحشة .... صحيح . خطأ . ؟
٣٣- اغلب الوقت أشعر أني مقبوض كده ومتضايق .... صحيح . خطأ . ؟
٣٤- كثير تخطر على بالي حاجات او كلمات قبيحة ، وساعات شنيعة في
القباحة وما اقدرش اتخلص منها او أبعدها عن عقلي .... صحيح . خطأ . ؟
٣٥- كل يوم تقريبا تجرالي حاجة تخليني اخاف .... صحيح . خطأ . ؟
٣٦- انا افتكر كل حاجة دايما كويس وما انساش حاجة .... صحيح . خطأ . ؟
٣٧- دايما يبقى صعب علي اني اركز مخي في شغلانة او عمل او مهمة ... صحيح . خطأ . ؟
٣٨- كثير الاقي نفسي قلقان على حاجة ومش عارف هي ايه .... صحيح . خطأ . ؟
٣٩- احيانا احس اني متهيج لدرجة ما اقدرش انام .... صحيح . خطأ . ؟
٤٠- في العادة اقف كثير وافكر قبل ما اقوم باي عمل حتى ولو كان
بسيط وهايف .... صحيح . خطأ . ؟
٤١- صعب علي اني انتبه واركز ذهني أكثر من الناس .... صحيح . خطأ . ؟
٤٢- ياريتني كنت سعيد ومبسوط زي الناس التانيين .... صحيح . خطأ . ؟
٤٣- ساعات عقلي يفكر في حاجة بايخه بسيطة تفضل تخوفني عدة أيام ... صحيح . خطأ . ؟
٤٤- مافيش شك انا ماعنديش ثقة في نفسي .... صحيح . خطأ . ؟
٤٥- ساعات أفكر في حاجات وحشة لدرجة ما اقدرش اقول عليها لحد ... صحيح . خطأ . ؟
٤٦- أفتكر انا مش اقل من الناس اللي حواليه في الدردحة والمفهومية
والشطارة .... صحيح . خطأ . ؟
٤٧- حتى وانا مع الناس أشعر اني وحيد معظم الوقت .... صحيح . خطأ . ؟
٤٨- أحب اقرأ واتعلم الحاجات اللي لازم اشتغل فيها .... صحيح . خطأ . ؟

ثانيا ـ اختبـــار ب.ت .P. T

رقم الفقرة	١ ش	٢ ب	٣ د	٤ ح	٥ هـ	٦ ع	٧ ص	٨ س	٩ ل	١٠ ج	ملاحظات
١	....	....	....	....	....	....	ص.خ				
٢	....	....	....	....	....	....	....	....	ص.خ		
٣	....	....	....	....	ص.خ						
٤	....	ص.خ									
٥	....	....	....	....	....	....	....	....	ص.خ		
٦	....	....	....	....	....	....	....	....	....	ص.خ	
٧	....	....	....	....	ص.خ						
٨	....	....	....	....	....	....	ص.خ				
٩	....	....	....	....	ص.خ						
١٠	....	....	....	....	....	....	ص.خ				
١١	....	....	ص.خ								
١٢	....	....	....	....	....	....	....	....	ص.خ		
١٣	....	....	....	ص.خ							
١٤	....	....	....	....	....	....	ص.خ				
١٥	....	....	....	....	....	....	ص.خ				
١٦	ص.خ										
١٧	....	....	....	....	ص.خ						
١٨	....	....	....	....	ص.خ						
١٩	....	....	....	....	....	....	....	ص.خ			
٢٠	....	....	....	....	ص.خ						
٢١	....	....	ص.خ								
٢٢	....	....	....	....	....	ص.خ					
٢٣	....	....	....	....	ص.خ						
٢٤	....	....	....	....	....	ص.خ					
٢٥	....	....	....	....	....	ص.خ					
المجموع											

(تابع) ثانيا ـ اختبار ب.ت P. T.

رقم الفقرة	١ ش	٢ ب	٣ د	٤ ح	٥ هـ	٦ ع	٧ ص	٨ س	٩ ل	١٠ ج	ملاحظات
٢٦	....	....	....	....	....	....	....	ص.خ			
٢٧	....	....	....	....	....	....	....	....	ص.خ		
٢٨	....	....	....	....	ص.خ						
٢٩	....	ص.خ									
٣٠	....	....	....	....	ص.خ						
٣١	ص.خ										
٣٢	....	....	....	ص.خ							
٣٣	....	....	....	....	ص.خ						
٣٤	....	....	....	....	....	ص.خ					
٣٥	....	....	....	....	....	ص.خ					
٣٦	....	ص.خ									
٣٧	....	ص.خ									
٣٨	....	....	....	....	ص.خ						
٣٩	....	....	....	....	....	....	ص.خ				
٤٠	....	....	ص.خ								
٤١	....	ص.خ									
٤٢	....	....	....	....	....	....	....	ص.خ			
٤٣	....	....	....	....	....	ص.خ					
٤٤	ص.خ										
٤٥	....	....	....	....	....	ص.خ					
٤٦	....	....	....	....	....	....	....	....	ص.خ		
٤٧	....	....	....	....	ص.خ						
٤٨	....	....	ص.خ								
المجموع ماقبله											
المجموع الكلي											

استفتـــــاء جلفورد G. C. T.

اسم العـــامـــل :

تعليمـــــات :

- حنعطيك هنا شوية اسئلة تجاوب عليها بـ « نعـم » أو « ؟ » أو « لا » .

- فكر في اللي أنت بتعمله كويس وحط الدايرة حول الكلمة اللي تدل على سلوكك .

- يعني إذا كان السؤال مضبوط ينطبق عليك حط الدايرة حول « نعم » واذا كان مايدلش على سلوكك حط الدايرة حول « لا » .

- اذا كنت مش متأكد حط الدايرة حول « ؟ » .

- مافيش حاجة صح وحاجة غلط . كل اللي تقوله صح مادام يدل على نفسك .

فكر كويس في السؤال وجاوب على قد ماتعرف نفسك .

١ - هل دايمـا تلاقيك فكرت بعـد مافاتت الفرصـة ؟ نعـم ؟ لا

٢ - هل يحصـل لك كتر انك تقعد مـدة طويلة تتخيـل انك عظيم وكبير وشاطر وتقدر تضرب أقوى واحد ، وده يبسطك ؟ نعـم ؟ لا

٣ - هل أنت بتتصرف حسب فكرك بسرعة من غير ما تفكر كويس ؟ نعـم ؟ لا

٤ - هل الناس تجرح احساساتك بسهولة ؟ نعـم ؟ لا

٥ - هل أنت كل ساعـة في حال مرة زعلان ومرة مهموم ومرة مبسوط ؟ نعـم ؟ لا

٦ - هل تتضايق انك أقل من غـيرك في حاجات ؟ نعـم ؟ لا

٧ - هل أنت واخد بالك من نفسـك بدرجة تضايقك ؟ نعـم ؟ لا

٨ - هل أنت دائما مرح ومبتسم وروحـك عالية ؟ نعـم ؟ لا

٩ - هل أنت بتفكر كتير في الحالات الوحشة اللي مرت بـك زمان ؟ نعـم ؟ لا

١٠- هل كثير تسرح لـما يكون حد بيكلمـك ؟ نعـم ؟ لا

١١- هل تسرح كثيرا عندما تحاول أن تنتبه للكلام أو للشغل ؟ نعـم ؟ لا

١٢- هل أنت بتغير الحاجات اللي أنت تحبها وتميل لها بسرعة ؟ نعـم ؟ لا

١٣- هل تغضب بسرعة جدا وتهدأ بسرعة جدا ؟ نعـم ؟ لا

١٤- هل أنت تتأثر لما تكون أمام ناس حزنانين أو فرحانين ؟ نعـم ؟ لا

١٥- هل دايمـا أنت خايف من الفشل وخيبـة الامل ؟ نعـم ؟ لا

١٦- هل بيحصل لك كثير انك تضايق لما تشعر انك وحيـد ؟ نعـم ؟ لا

١٧- هل انت تحب تفكر في نفسـك كثير (شكلك - لبسك) ؟ نعـم ؟ لا

١٨- هل ترتبك بسهولة في المواقف الحرجـة ؟ نعـم ؟ لا

١٩- هل أنت دايما تفتكر الحاجات اللي انت فشلت فيها بعد مدة من حصولهـا ؟ نعـم ؟ لا

	نعم	؟	لا
٢٠ـ هل تتمنى أحيانا حاجات لايمكن تحقيقها ؟	نعم	؟	لا
٢١ـ هل أنت ماتعملش حاجة الا لما تفكر فيها كويس جدا ؟	نعم	؟	لا
٢٢ ـ عمرك ماحصل لك أنك كنت سعيد جدا وفجأة ومن غير سبب حسيت انك أتعس مخلوق ؟	نعم	؟	لا
٢٣ـ هل تعتبر نفسك شخص متهور مندفع ؟	نعم	؟	لا
٢٤ـ هل تحس غالبا وأنت في وسط ناس ان كلهم بيبصولك ؟	نعم	؟	لا
٢٥ـ هل أنت بتحلم بايه حتكون بعد خمس سنين ؟	نعم	؟	لا
٢٦ـ هل أنت دايما تعرف نتيجة كل حاجة من غير ماتفكر ؟	نعم	؟	لا
٢٧ـ هل أنت غالبا تتلخبط وترتبك ؟	نعم	؟	لا
٢٨ـ هل تحب تفكر في اللي حصل لك زمان ؟	نعم	؟	لا
٢٩ـ هل لما حد يقول لك أنت غلطان تزعل قوي ؟	نعم	؟	لا
٣٠ـ هل تعتبر نفسك دايما عصبي ومتنرفز ؟	نعم	؟	لا
٣١ـ هل أنت ماتعرفش تستمر في عمل أو واجب مدة طويلة ؟	نعم	؟	لا
٣٢ـ لما تفشل في حاجة هل تبقى متضايق ومتألم ؟	نعم	؟	لا
٣٣ـ هل تتعرض كثير لانك تكون حزين وكئيب ؟	نعم	؟	لا
٣٤ـ هل أنت دائما تعرف تقعد مع الناس كويس وتختلط بهم ؟	نعم	؟	لا
٣٥ـ هل أنت بتضيع وقت كثير تفكر في الحاجات الغلط اللي عملتها ؟	نعم	؟	لا
٣٦ـ هل لما تيجي تقابل حد كبير أو عظيم الغالب أنك تتردد ؟	نعم	؟	لا
٣٧ـ هل بيحصل لك انك تسرح لدرجة أنك ماتعرفش كنت قبل ما تسرح بتعمل ايه ؟	نعم	؟	لا
٣٨ـ هل ساعات ما تنامش أبدا بسبب انك مشغول على حاجة ؟	نعم	؟	لا
٣٩ـ هل أنت تميل لانك تبعد عن الاختلاط بالناس قد ما تقدر ؟	نعم	؟	لا
٤٠ـ هل أنت غالبا « سرحان » .	نعم	؟	لا
٤١ـ هل ساعات تلاقي النوم مش ممكن بالليل ولو أنك تكون تعبان ؟	نعم	؟	لا
٤٢ـ هل أنت تضايق لما حد يغلبك في اللعب ؟	نعم	؟	لا
٤٣ـ هل بتلاقي صعب عليك أنك تنام لان اللي حصل لك بالنهار شاغل بالك ؟	نعم	؟	لا
٤٤ـ هل أنت تفتكر دايما أن العيشة مافيهاش حاجات كثير تستاهل الواحد يعيش ؟	نعم	؟	لا
٤٥ـ هل تحب تشتغل في شغلة تتنقل فيها كل يوم من حتة لحتة ومن شغلة لشغلة ؟	نعم	؟	لا
٤٦ـ هل انت ماتزعلش لو كان حد بينكت ويقلس عليك ؟	نعم	؟	لا
٤٧ـ هل ساعات بتحلم وانت صاحي ؟	نعم	؟	لا
٤٨ـ هل تحس في العادة أنك في حالة كويسة جدا ؟	نعم	؟	لا
٤٩ـ هل أنت دايما مبسوط ومزاجك معدول ؟	نعم	؟	لا
٥٠ـ هل ساعات تلاقيك تتغير ساعة مبسوط وساعة زعلان من غير ما تعرف السبب ؟	نعم	؟	لا

٥١- هل غالبا تفتكر كل اللي حصل لك طول النهار وقبل ماتنام ؟ نعم ؟ لا

٥٢- هل ساعات تبقى نشيط جدا ، وساعات تبقى مكسل وخامل ؟ نعم ؟ لا

٥٣- هل انت ساعات تحس انك يائس لدرجة أن الحياة تبقى ماتستحقش في نظرك انت تعيشها ؟ نعم ؟ لا

٥٤- هل ساعات تكون متضايق ؟ نعم ؟ لا

٥٥- هل ساعات تحب تبقى لوحدك وما تقدرش تقعد مع حد ؟ نعم ؟ لا

٥٦- هل ساعات تشعر أنك يائس تمام من غير سبب ظاهر ؟ نعم ؟ لا

٥٧- هل ساعات عقلك بشتغل بسرعة جدا وساعات ببطء جدا ؟ نعم ؟ لا

٥٨- هل غالبا تشعر بالمضايقة والزهق وأنك تعبان من غير سبب معقول ؟

٥٩- هل عمرك ماحصل لك أنك شعرت كده انك واحد تاني مش هو انت بتاع زمان ؟ نعم ؟ لا

٦٠- هل تعتقد أن الناس دايما ما بيفهموش قصدك ايه ؟ نعم ؟ لا

٦١- هل تستطيع انك تتنك مفرفش حتى ولو كنت عندك متاعب ؟ نعم ؟ لا

٦٢- هل تشتغل كويس لما الناس تمدحك وتشكر فيك ؟ نعم ؟ لا

٦٣- هل تشعر كثير انك مقريف وزهقان ؟ نعم ؟ لا

٦٤- هل الناس بيأنبوك وينتقدوك أكثر من اللي تستحقه ؟ نعم ؟ لا

٦٥- هل أنت دايما خايف أحسن يحصل لك حاجة وحشة أو حظ سيء ؟ نعم ؟ لا

٦٦- هل حدث أن فيه أفكار وحشة مالهاش فائدة كانت بتمر بذهنك كثير ؟ نعم ؟ لا

٦٧- هل يحصل لك انك تحس أنك واحد مالوش فايدة ؟ نعم ؟ لا

٦٨- لما بتكون زهقان ، هل بتحب تعمل حاجة تبين أنك زهقان ؟ نعم ؟ لا

٦٩- هل تشعر غالبا أن الناس اللي في الشارع باصين لك تمام ؟ نعم ؟ لا

ثالثا ـ اختبـــــار (ث)

رقم الفقرة	١ ش	٢ ب	٣ د	٤ ح	٥ هـ	٦ ع	٧ ص	٨ س	٩ ل	١٠ ج	ملاحظات
١	....	ص.خ									
٢	....	....	....	....	....	ص.خ					
٣	....	....	ص.خ								
٤	....	....	....	ص.خ							
٥	....	....	....	....	....	....	....	ص.خ			
٦	....	....	....	....	....	....	....	....	ص.خ		
٧	....	....	....	....	....	....	....	....	ص.خ		
٨	....	....	....	....	ص.خ						
٩	....	....	....	ص.خ							
١٠	....	ص.خ									
١١	....	ص.خ									
١٢	....	....	....	....	....	....	....	ص.خ			
١٣	....	....	....	....	....	....	....	ص.خ			
١٤	....	....	....	ص.خ							
١٥	....	....	....	....	ص.خ						
١٦	....	....	....	....	ص.خ						
١٧	....	....	....	....	....	....	....	....	ص.خ		
١٨	ص.خ										
١٩	....	....	....	ص.خ							
٢٠	....	....	....	....	....	ص.خ					
٢١	....	....	ص.خ								
٢٢	....	....	....	....	....	....	....	ص.خ			
٢٣	....	....	ص.خ								
٢٤	....	....	....	....	....	....	....	....	ص.خ		
٢٥	....	....	....	....	....	ص.خ					

(تابع) اختبـــار (ث)

رقم الفقرة	١ ش	٢ ب	٣ د	٤ ح	٥ هـ	٦ ع	٧ ص	٨ س	٩ ل	١٠ ج	ملاحظات
٢٦	....	....	ص.خ								
٢٧	ص.خ										
٢٨	....	....	....	ص.خ							
٢٩	....	....	....	ص.خ							
٣٠	....	....	....	....	....	....	ص.خ				
٣١	....	ص.خ									
٣٢	....	....	....	....	....	ص.خ					
٣٣	....	....	....	....	....	....	....	ص.خ			
٣٤	....	....	....	....	....	....	....	....	ص.خ		
٣٥	....	....	....	ص.خ							
٣٦	ص.خ										
٣٧	....	ص.خ									
٣٨	....	....	....	....	ص.خ						
٣٩	....	....	....	....	ص.خ						
٤٠	....	ص.خ									
٤١	....	....	....	....	....	....	ص.خ				
٤٢	....	....	....	....	....	ص.خ					
٤٣	....	....	....	....	....	ص.خ					
٤٤	....	....	....	....	....	....	....	ص.خ			
٤٥	....	....	....	....	....	....	....	ص.خ			
٤٦	....	....	....	ص.خ							
٤٧	....	....	....	....	....	ص.خ					
٤٨	....	....	....	....	ص.خ						
٤٩	....	....	....	....	ص.خ						
٥٠	....	....	....	....	....	....	....	ص.خ			

(تابع) اختبـــار (ث)

رقم الفقرة	١ ش	٢ ب	٣ د	٤ ح	٥ هـ	٦ ع	٧ ص	٨ س	٩ ل	١٠ ج	ملاحظات
٥١	....	....	....	....	....	ص·خ					
٥٢	....	....	....	....	....	....	....	ص·خ			
٥٣	....	....	....	....	ص·خ						
٥٤	....	....	....	....	ص·خ						
٥٥	....	....	....	....	ص·خ						
٥٦	....	....	....	....	....	....	....	ص·خ			
٥٧	....	....	....	....	....	....	....	ص·خ			
٥٨	....	....	....	....	ص·خ						
٥٩	....	....	....	ص·خ							
٦٠											
٦١	....	....	....	....	ص·خ						
٦٢	....	....	....	....	....	....	....	....	ص·خ		
٦٣	....	....	....	....	ص·خ						
٦٤	....	....	....	ص·خ							
٦٥	....	....	....	....	ص·خ						
٦٦	....	....	....	....	....	ص·خ					
٦٧	....	....	....	ص·خ							
٦٨	....	....	....	....	....	....	ص·خ				
٦٩	....	....	....	....	....	....	....	....	ص·خ		
المجموع ماقبله											
المجموع الكلي											

استفتـــاء عـــام

اســم العامــل :　　　　الوحــدة :　　　　الرقــم :

العنــوان :

تعليمــات عامــة :

الرجا من حضرات السادة اخواننا العمال مراعاة التعليمات الآتية قبل الاجابة :

- ده بحث لاعلاقة له بالهيئة ومحدش حيشوفه غيرنــا .
- المهم معرفة رأيكم في العمل علشان ده بحث علمي .
- الباحث بيثق جدا في رأيك وصحة حكمك لان البلد كلها بتهتم براي العامل .
- الرجا الاجابة بغاية الدقة دون اعتبار لأي شيء آخر ، واختيار الفكرة التي تغلب على حيالك العملية بحرية تامة .
- مفيش حاجة صح وحاجة غلط المهم أننا نعرف رأيك بصراحة جدا في الموضوعات اللي في هذا الاستفتـاء .

الاجابة بأنك تعمل العلامة دي (ــــ ' على الاجابة اللي تعبر عن رأيك اللي هو موضع احترامنا وتقديرنا .

الى اي حد يمكن أن تقول عن نفسك :

١ ـ احب اتكلم عن شغلتي قدام أصحابي واهلي وأفتخر بها :
دايمـا ـ احيانـا ـ لايهمني ـ لا اتحدث عنهـا ـ لاأحب أبدا الحديث عنها .

٢ ـ العمــل في المهنة دي :
مريح جـدا ـ مريح شويـة ـ اهـو ـ أكل العيش عاوز كـده ـ متعب جدا .

٣ ـ نفسي اشتغل في مهنـة ثانية غير دي :
لا أبـداً ـ لو امكـن ـ ما يهمنيش ـ نفسي اغيرهـا ـ نفسي جـدا .

٤ ـ في الهيئات والمؤسسات الثانيـة بيعاملوا العمال :
احسن جدا من هنا ـ احسن من هنا ـ كله زي بعضـه ـ أوحش من هنا ـ أوحش جدا من هنا .

٥ ـ الاجور في المؤسسات الثانيـة :
اقل جدا من هيئتنا ـ اقل من هيئتنا ـ كلها واحد ـ أحسن من هنا ـ احسن جدا من هنا .

٦ ـ شغلتنا أهم للجمهورية العربية المتحدة من أي شغلة ثانية :
اهم جـدا ـ اهم ـ كلها مهمة ـ اقل أهمية من الاشغال الثانية ـ أقل جدا .

٧ ـ اعتقد ان الهيئات الثانية بتهتم بصحة العامـل :
اكثر جدا من هنا ـ أكثر من هنا ـ زي بعضها ـ أقل من هنا ـ اقل جدا من هنـا .

٨ ـ في الهيئات والمؤسسات الثانيـة بيهتمـوا بالحاجات اللي تخفف المتاعب عن العامـل بعد الشغل :

اقل جدا من هنا ـ أقل من هنا ـ زي بعضهـا ـ أكثر من هنـا ـ اكثر جدا من هنا .

٩ ـ نظام الورديات وساعات الشغل في الاماكن والاشغال التانية :
أحسن كثير من هنا ـ أحسن من هنا ـ كله زي بعضه ـ أوحش من هنا ـ أوحش جدا من‌هنا.

١٠ـ اعتقد ان ظروف العمل في المؤسسات التانية (الوقاية من الجو ـ الوقاية من الحـوادث ـ الوقاية من الجمهور) احسن من هنا :
دايمـا ـ احيانـا ـ كله زي بعضه ـ أوحش من هنا ـ أوحش جدا من هنا .

١١ـ العمال في الهيئات التانية متعاونين مع بعض ويحبوا بعض ويعطفوا على بعضهم :
اقل بكثير من هنا ـ اقل من هنا ـ كلها واحد ـ احسن من هنا ـ احسن جدا من هنا .

١٢ـ افضل اني اسهر مع ناس من وحدة عملي :
افضل جدا ـ افضل ـ مش مهم ـ لا افضل ـ لا افضل ابدا .

١٣ـ العمـال عندنا بيخبصوا على بعض :
دايمـا ـ احيـانا ـ ما اعرفش ـ نـادرا ـ ابـدا .

١٤ـ افضل اني ازور عمال من الزملاء مش من الهيئة ولو كانوا زملائي قريبين مني :
لا افضل ابـدا ـ لا افضل ـ مش مهم ـ افضـل ـ افضل جـدا .

١٥ـ لما يطلعوا العمال برحلة افضل أروح حتة تانية :
دايمـا ـ احيانـا ـ مش مهم ـ نـادرا ـ أبدا ، أروح معاهم دايما .

١٦ـ فيه تفاهم بيننا وبين الرؤساء في الهيئـة :
ابـدا ـ نـادراً ـ ماشي الحـال ـ أحيانا ـ دايمـا .

١٧ـ فيه ناس عندنا بيساعدونا لما يكون عندنا مشكلة :
دايمـا ـ أحيانـا ـ حسب الظروف ـ نـادرا ـ مافيش مساعدة .

١٨ـ الترقيـات والعلاوات في الهيئـات والمؤسسات التانية :
أكثر جدا من هنـا ـ اكثر من هنا ـ كلها واحد ـ اقل من هنا ـ اقل جدا .

١٩ـ اشعـر برضاء الرؤساء عني :
دايمـا ـ أحيانا ـ مادام شايف شغلي انا مالي ـ غير راضين ـ ابدا عمرهم مايرضوا .

٢٠ـ العمال دايما بيساهموا برأيهم في مجالات العمل (الاتحاد ـ العمل ـ النقابات ـ ظـروف العمل) لهم رأي مهم ـ لهم رأي ـ سد خانة ـ مالهمش راي ـ مالهمش راي أبدا بالمرة .

الفهرس

الموضوع	الصفحة

الموضـــوع	الصفحة

مصـــــادر البحث

مرتبـة ترتيبـا ابجديـا

لمزيـد من الاطـلاع في موضوع البحث

اولا : المراجع العربيـة :

- دكتور أحمد زكي صالح : الخدمة النفسية في التجارة وادارة الاعمال
مكتبة النهضة المصرية ١٩٦٥
- دكتور أحمد عزت راجح : علم النفس الصناعي
مؤسسة المطبوعات الحديثة ١٩٦١
- دكتور أحمد عزت راجح : الامراض النفسية والعقلية
مؤسسة المطبوعات الحديثة ١٩٦٤
- سيجمند فرويد : القلق : ترجمة د. محمد عثمان نجاتي
الطبعة الثانية ١٩٦٢
- د. سيد محمد خيري : الاحصاء في البحوث النفسية والتربويـة والاجتماعية
مطبعة دار التاليف الطبعة الثالثة ١٩٦٣
- د. صموئيل مغاريوس : مشكلات الصحة النفسية في الدول النامية
مكتبة النهضة المصرية ١٩٧٠
- د. محمد عثمان نجاتي : علم النفس الصناعي جزء ١
دار النهضة العربية ١٩٦٤
- د. محمد عثمان نجاتي : علم النفس في حياتنا اليومية
دار النهضة العربية الطبعة الخامسة ١٩٦٦
- د. محمد عماد الدين اسماعيل : المنهج العلمي وتفسير السلوك
مكتبة النهضة المصرية ١٩٦٢

- د. مصطفى فهمي : في الصحة النفسية
دار الثقافة الطبعة الاولى ١٩٦٣
- د. مصطفى فهمي : الدوافع النفسية
دار الثقافة ١٩٦١
- د. عبدالباسط محمد حسن : أصول البحث الاجتماعي
١٩٦٤
- د. عبد المنعم الشافعي : الاحصاء الاجتماعي
- المجلة الجنائية القومية : عدد ١ ، عدد ٣ سنة ١٩٥٨ مجلدا
مكتبة النهضة المصرية ١٩٥٨

ثانيا – المراجع الاجنبية :

Besswitz, H. & Persky, H. , Sheldon, G. K. & Grinker, R. R. : **Anxiety & Stress**. Mc. Graw Hill Book Company INC. 1955.

Bowlby, John : **Personality and Mental Illness.** An essay in Psychiatric diagnoses. New York Emerson Book, INC. 1942.

Cameron, N. : **The Psychology of Behavior Disorders.** A biosocial interpretation. Hougton Mifflin Company. 1947.

Charles, S. D. : **Anxiety and Behavior.** (Edited). Academic Press. New York and London. 1966.

Dollard, J. Et. Al. : **Frustration and Aggression.** London. Kegan Paul Inc. 1954.

Glimer, B. Von Haller : **Industrial Psychology.** Mc. Graw Hill Book Company INC. 1966.

Guilford, J. P. : **Personality.** Mc. Graw Hill Book Company INC. 1959.

Hadley, John, M. : **Clinical and Counseling Psychology.** Alfred Knopf. New York. 1961. Chs. 22 - 23.

Harrell, Thomas, W. : **Industrial Psychology**. Revised. Holt Rinehart and Winston, New York 1965.

Hurlock, E. : **Developmental Psychology.** Mc. Graw Hill Book Company INC. 1959.

Kornhauser, Arthur, & Otto, M. Reid. : **Mental Health of the Industrial Worker** . John Wiley & Sons Inc. 1965.

Maher, Brendan, A. : **Principles of Psychotherapy.** Mc. Graw Hill Book Company. 1966. Ch. 7.

Mc. Kinney, F. : **The Psychology of Personal Adijustment.** (Third Edition). Chs. 8 - 9. John Wiley & Sons Inc. 1960.

Milton, L. Blum, & James C. Naylor : **Industrial Psychology.** Its theoritical and social foundations. Harper & Row , New York and London, 1968.

Shaffer, L. F. & Shoben, Jr. Edwards, .J : **The Psychology of Adjustment.** Houghton & Mufflin Company. 1956. Ch. 17